
ITINERARIO PARA EL CONSUMIDOR

Consultas, quejas, denuncias o reclamaciones

**Dirección General de Protección de
Consumidores y Usuarios**

Gobierno de Aragón

ÍNDICE

| | | |
|------|---|----|
| I. | ATENCIÓN AL CONSUMIDOR | 1 |
| 1. | Red de OCIC/OMIC en Aragón (Oficinas Comarcales y Municipales de Información al consumidor) | 1 |
| 2. | Servicios Provinciales del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales: 10 | |
| 3. | Puntos de Información al Consumidor en la ciudad de Zaragoza: | 11 |
| 4. | Servicio gratuito de atención telefónica al consumidor: | 14 |
| II. | ITINERARIO EN CASO DE CONSULTA, QUEJA, DENUNCIA O RECLAMACIÓN..... | 15 |
| | Si desea realizar una consulta:..... | 15 |
| | Si desea poner una reclamación/denuncia, posee varias vías para reclamar:..... | 15 |
| | Sectores..... | 17 |
| 1. | Telefonía..... | 17 |
| 2. | Turismo | 24 |
| 3. | Transporte aéreo y terrestre..... | 25 |
| 4. | Transporte marítimo y vías navegables..... | 32 |
| 5. | Protección de datos..... | 34 |
| 6. | Seguros | 36 |
| 7. | Sector financiero | 39 |
| 8. | Inversiones | 43 |
| 9. | Industria. Electricidad, gas e instalaciones..... | 45 |
| 10. | Comercio electrónico | 52 |
| III. | FOLLETOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS | 56 |
| 1. | Gasolineras | 56 |
| 2. | Talleres de reparación de vehículos..... | 56 |
| 3. | Tintorerías..... | 56 |
| 4. | Prestación de servicios a domicilio | 57 |
| 5. | Garantías en la venta de bienes de consumo | 57 |
| 6. | Productos milagro..... | 57 |
| 7. | Juguetes | 58 |
| 8. | Viajes aéreos..... | 58 |
| 9. | Bronceado artificial | 58 |
| 10. | Etiquetado de productos textiles | 59 |
| 11. | Etiquetado del calzado | 59 |
| 12. | Etiquetado de muebles | 59 |
| 13. | Consumo responsable | 60 |
| 14. | Las RS del consumidor responsable | 60 |
| 15. | Consumo responsable con mayor seguridad..... | 60 |
| 16. | Medidas de ahorro: calefacción, aire acondicionado, luz y agua | 61 |
| 17. | Hábitos responsables para ahorrar agua..... | 61 |
| 18. | La factura eléctrica..... | 61 |
| 19. | Compras y pagos seguros en internet | 62 |
| 20. | Seguridad y responsabilidad en redes sociales | 62 |
| 21. | Telefonía y uso responsable del móvil | 62 |
| 22. | Adquisición de vivienda | 63 |
| 23. | Préstamos hipotecarios | 63 |
| 24. | Cláusulas suelo | 63 |
| 25. | Endeudamiento de los consumidores..... | 64 |

| | | |
|-----|---|-----|
| 26. | Contratar un crédito rápido | 64 |
| 27. | Derechos de los consumidores en la venta ambulante..... | 64 |
| 28. | La factura | 65 |
| 29. | Hojas de reclamaciones | 65 |
| 30. | Arbitraje de consumo | 65 |
| IV. | RECLAMACIÓN VÍA JUDICIAL..... | 66 |
| | EL JUICIO VERBAL: | 67 |
| | Forma de presentación del Juicio Verbal | 68 |
| | Ejecución de la sentencia o de laudo arbitral | 71 |
| | Asistencia Jurídica Gratuita..... | 74 |
| V.- | RECURSOS ONLINE DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR..... | 75 |
| | ANEXOS | 76 |
| | ANEXO I. Impreso reclamación/denuncia..... | 77 |
| | ANEXO II. Hoja de reclamaciones | 79 |
| | ANEXO III. Solicitud de arbitraje a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón | 81 |
| | ANEXO IV. Instancia general para solicitud de arbitraje a la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Zaragoza | 82 |
| | ANEXO V. SETSI. Formulario presentación reclamaciones de usuarios de servicios de telecomunicaciones | 84 |
| | ANEXO VI. Modelo hoja de reclamaciones de turismo | 86 |
| | ANEXO VII. AESA. Formulario para reclamar ante la compañía aérea..... | 87 |
| | ANEXO VIII. AESA. Formulario para reclamar ante AESA..... | 91 |
| | ANEXO IX. Hoja de reclamaciones a la Junta Arbitral del Transporte de Aragón... | 97 |
| | ANEXO X. Formulario de queja o reclamación de derechos de los pasajeros | 98 |
| | ANEXO XI. DGSFP. Formulario para presentar una queja o reclamación ante el servicio de reclamaciones en formato papel..... | 100 |
| | ANEXO XII. Formulario dirigido al servicio de reclamaciones de la CNMV | 102 |
| | ANEXO XIII. Solicitud general ante el Departamento de economía, industria y empleo | 105 |
| | ANEXO XIV. Modelo normalizado de demanda de juicio verbal (Consejo General del Poder Judicial) Puede descargarlo en formato word | 106 |
| | ANEXO XV. Modelo demanda ejecutiva Laudo Arbitral | 108 |
| | ANEXO XVI. Modelo demanda ejecutiva de juicio verbal..... | 111 |

ATENCIÓN AL CONSUMIDOR Y VÍAS DE RECLAMACIÓN EN ARAGÓN

Son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

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

I. ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

Para solicitar información en caso de dudas en cuanto a derechos, obligaciones y/o la forma de hacerlos efectivos, existen diferentes puntos de información a los que el consumidor puede dirigirse:

1. Red de OCIC/OMIC en Aragón (Oficinas Comarcales y Municipales de Información al consumidor)

Existe una amplia Red de OCIC/OMIC en Aragón

Huesca

OCIC DE LA COMARCA DE LA RIBAGORZA

Dirección: Plaza Mayor, 17, 3ª planta

Código postal: 22430

Teléfono: 974 540 975

Correo electrónico: ocic@cribazorza.org

Localidad: Graus

Provincia: Huesca

Horario: Lunes a viernes de 08:00 a 15:00 h. y jueves de 16:30 a 19:00 h.

OCIC DE LA COMARCA DE LA LITERA

Dirección: Plaza España, 1

Código postal: 22500

Teléfono: 974 431 341

Correo electrónico: omic@binefar.es

Localidad: Binéfar

Provincia: Huesca

Horario: Lunes a viernes de 09:00 a 14:00 h.

OCIC DE LA COMARCA DEL SOBRARBE

Dirección: Avda. de Ordesa, 79

Código postal: 22340

Teléfono: 974 518 025 (Administración) / 974 518 024 (Servicios)

Correo electrónico: consumo@sobrarbe.com

Localidad: Boltaña

Provincia: Huesca

Horario: Lunes a viernes de 08:00 a 15:00 h.

OCIC DE LA COMARCA DE LA JACETANIA

Dirección: C/ Ramón y Cajal, 8

Código postal: 22700

Teléfono: 974 357 224

Correo electrónico: consumo@aytojaca.es / omic@canfranc.es / aytocanfranc@aragon.es

Localidad: Jaca

Provincia: Huesca

Web: www.aytojaca.es

Horario: Lunes a viernes de 09:00 a 13:00h (Fuera del horario previa cita)

OCIC DE LA COMARCA DE LA HOYA DE HUESCA

Dirección: Pza. Catedral, 1

Código postal: 22002

Teléfono: 974 292 100 / 974 292 135

Correo electrónico: omic@huesca.es

Localidad: Huesca

Provincia: Huesca

Web: www.ayuntamientohuesca.es

Horario: Lunes a jueves de 09:00 a 12:00 h.

OCIC DE LA COMARCA DEL CINCA MEDIO

Dirección: C/ Blas Sorribas, 7 bajos

Código postal: 22400

Teléfono: 974 416 826

Correo electrónico: consumo@cincamedio.es

Localidad: Monzón

Provincia: Huesca

Web: www.cincamedio.es

Horario: Lunes a viernes de 08:00 a 14:00 h.

OCIC DE LA COMARCA DE LOS MONEGROS

Dirección: Recinto ferial s/n (Avenida Fraga)

Código postal: 22200

Teléfono: 974 570 090

Correo electrónico: consumo@monegros.net / emartinez@monegros.net

Localidad: Sariñena

Provincia: Huesca

Web: <http://www.losmonegros.com/asp/pagina.asp?cod=12>

Horario: Lunes y miércoles de 09:00 a 13:00 h.

OCIC DE LA COMARCA DE ALTO GÁLLEGO

Dirección: Pza. España, 2

Código postal: 22600

Teléfono: 974 484 200

Correo electrónico: lasoravilla@aytosabi.es

Localidad: Sabiñánigo

Provincia: Huesca

Web: www.aytosabinanigo.net

Horario: Lunes a viernes de 08:00 a 15:00 h.

OMIC DE LA COMARCA DE SOMONTANO DE BARBASTRO

Dirección: Plaza de la Constitución, 2
Código postal: 22300
Teléfono: 974 310 150, ext. 1057
Correo electrónico: bienestarsocial@barbastro.org
Localidad: Barbastro
Provincia: Huesca
Web: www.barbastro.org
Horario: Lunes a viernes de 08:30 a 14:30 h. (cita previa)

OMIC DE LA COMARCA DE LA JACETANIA EN CANFRANC

Dirección: Pza. del Ayuntamiento, 1
Código postal: 22880
Teléfono: 974 373 141
Correo electrónico: aytocanfranc@aragon.es / omic@canfranc.es
Localidad: Canfranc Estación
Provincia: Huesca
Web: www.canfranc.es
Horario: De miércoles a viernes de 09:00 a 13:30 h. y de 16:30 a 19:30 h. Sábados y domingos de 09:00 a 13:30h

OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE FRAGA

Dirección: Pº Barrón, 11
Código postal: 22520
Teléfono: 974 470 050 / 974 473 166
Correo electrónico: omic@fraga.org / vvera@fraga.org
Localidad: Fraga
Provincia: Huesca
Web: www.fraga.org
Horario: Martes y Jueves de 10:00 a 13:00 h.

Teruel

OCIC DE LA COMARCA DEL BAJO MARTÍN

Dirección: Plaza España. 13
Código postal: 44530
Teléfono: 978 820 000
Correo electrónico: omic@hijar.com
Localidad: Híjar
Provincia: Teruel
Web: www.hijar.com/news/publish/index.shtml
Horario: Lunes a Viernes de 09:00 a 15:00 h.

OCIC DE LA COMARCA DE LA SIERRA DE ALBARRACÍN

Dirección: C/ Plaza Mayor, 1
Código postal: 44100
Teléfono: 978 700 400
Correo electrónico: consumo@albarracin.es
Localidad: Albarracín
Provincia: Teruel
Web: www.albarracin.org
Horario: Lunes a viernes de 09:30 a 14:30 h.

OCIC DE LA COMARCA DE LAS CUENCAS MINERAS

Dirección: c/ Constitución, s/n
Código postal: 44760
Teléfono: 978 756 795
Correo electrónico: consumo.cuencasmineras@gmail.com
Localidad: Utrillas
Provincia: Teruel
Web: www.utrillas.org
Horario: Lunes a viernes de 09:00 a 13:00 h.

OCIC DE LA COMARCA DE JILOCA

Dirección: C/ Corona de Aragón, 43
Código postal: 44200
Teléfono: 978 730 637
Correo electrónico: administracion@comarcadeljiloca.org
Localidad: Calamocha
Provincia: Teruel
Web: www.jiloca.es
Horario: Lunes a viernes de 08:00 a 15:00 h.

OCIC DE LA COMARCA DE GÚDAR-JAVALAMBRE

Dirección: c/La Comarca, s/n
Código postal: 44400
Teléfono: 978 800 008
Correo electrónico: ocic@gudarjavalambre.es
Localidad: Mora de Rubielos
Provincia: Teruel
Web: <http://www.gudarjavalambre.es/comarca/departamentos/oficina-comarcal-de-informacion-al-consumidor-ocic>
Horario: Lunes a viernes de 08:00 a 15:00 h.

OCIC DE LA COMARCA DEL MATARRAÑA

Dirección: Avda. Cortes de Aragón, 7
Código postal: 44580
Teléfono: 978 890 861
Correo electrónico: comunicacion@matarranya.org
Localidad: Valderrobres
Provincia: Teruel
Web: www.comarcamatarranya.es
Horario: De lunes a viernes, de 08:00 a 15:00 h.

OCIC DE LA COMARCA DEL BAJO ARAGÓN

Dirección: Pza. España 1
Código postal: 44600
Teléfono: 978 870 565
Correo electrónico: conusmo@alcañiz.es
Localidad: Alcañiz
Provincia: Teruel
Web: www.alcaniz.es
Horario: Lunes a viernes de 10:00 a 15:00 h.

OCIC DE LA COMARCA DEL MAESTRAZGO

Dirección: C/ García Valiño, 7
Código postal: 44140
Teléfono: 964 185 242
Correo electrónico: ocic@comarcamaestrazgo.org
Localidad: Cantavieja
Provincia: Teruel
Horario: Lunes a viernes de 09:00 a 14:00 h.

OMIC DE LA COMUNIDAD DE TERUEL

Dirección: Plaza de la Catedral, 1
Código postal: 44001
Teléfono: 978 619 900 (Ayto.) / 978 619 928
Correo electrónico: omic@teruel.net / consumo@teruel.net
Localidad: Teruel
Provincia: Teruel
Web:
http://www.teruel.es/portalTeruel/p_1_final_Principal.jsp?seccion=s_fdes_d4_v1.jsp&codbusqueda=26&language=es&codResi=1&codMenuPN=26&codMenuSN=27&codMenu=38&layout=p_1_final_Principal.jsp
Horario: Lunes a viernes de 09:00 a 14:00 h.

OCIC DE LA COMARCA DE ANDORRA-SIERRA DE ARCOS

Dirección: c/ Candela, 2
Código postal: 44500
Teléfono: 978 844 336
Correo electrónico: consumo@andorrasierreadarcos.com
Localidad: Andorra
Provincia: Teruel
Web: www.andorrasierreadarcos.com
Horario: Martes y viernes de 12:00 a 14:30 h.

Zaragoza

OCIC DE LA COMARCA CENTRAL

Dirección:
Código postal:
Teléfono: 876 441 219
Correo electrónico: consumo@comarcacentral.es
Localidad: Zaragoza
Provincia: Zaragoza
Horario: Lunes a Viernes de 08:00 a 15:00 h.

OCIC DE LA COMARCA CAMPO DE DAROCA

Dirección: C/ Mayor, 60-62
Código postal: 50360
Teléfono: 976 545 030
Correo electrónico: consumo@comarcadedaroca.com
Localidad: Daroca
Provincia: Zaragoza
Horario: Lunes a Viernes de 09:00 a 15:00 h.

OCIC DE LA COMARCA DE CALATAYUD

Dirección: Avd. San Juan el Real, 6
Código postal: 50300
Teléfono: 976 881 018
Correo electrónico: ebadesa@calatayud.es
Localidad: Calatayud
Provincia: Zaragoza
Web: <http://www.calatayud.es/ayuntamiento/omic>
Horario: Martes a viernes de 11:00 a 13:30 h.

OCIC DE LA COMARCA DE LAS CINCO VILLAS

Dirección: C/ Justicia Mayor de Aragón, 20 bajo
Código postal: 50600
Teléfono: 976 662 210
Correo electrónico: consumo@comarcacincovillas.es
Localidad: Ejea de los Caballeros
Provincia: Zaragoza
Web: <http://www.comarcacincovillas.com/omic.php/presentacion/1>
Horario: Ejea: viernes de 09:00 a 15:00 h. Tauste: primer lunes de cada mes de 09:00 a 13:00 h.

OCIC DE LA COMARCA DEL BAJO ARAGÓN-CASPE

Dirección: Pza. España, 1
Código postal: 50700
Teléfono: 976 639 066
Correo electrónico: alcaldia@caspe.es
Localidad: Caspe
Provincia: Zaragoza
Web: <http://www.comarcabajoaragoncaspe.com> <http://www.caspe.es>

OCIC DE LA COMARCA DE TARAZONA Y EL MONCAYO

Dirección: c/ Mayor nº2, primera planta.
Código postal: 50500
Teléfono: 976 644 347 (OCIC) / 976 199 110 (Ayto.)
Correo electrónico: omic@tarazona.es
Localidad: Tarazona
Provincia: Zaragoza
Web: <http://www.tarazona.sedelectronica.es>
Horario: Martes y Jueves de 17:00 a 19:00 h.

OCIC DE LA COMARCA DEL ARANDA

Dirección: Plaza del Castillo s/n (Plaza Peñiscola)
Código postal: 50250
Teléfono: 976 548 090
Correo electrónico: ocic@comarcadelaranda.com / omicillueca@yahoo.es
Localidad: Illueca
Provincia: Zaragoza
Web: <http://www.comarcadelaranda.com/servicios/index.php?id=61>
Horario: Lunes a viernes de 09:00 a 14:00 h

OCIC DE LA COMARCA DE VALDEJALÓN

Dirección: Pza. España nº1
Código postal: 50100
Teléfono: 976 600 206
Correo electrónico: consumo@laalmunia.es
Localidad: La Almunia de Doña Godina
Provincia: Zaragoza
Web: <http://www.laalmunia.es/areas/index.php?id=51>
Horario: Martes y jueves de 09:00 a 14:00 h.

OCIC DE LA COMARCA DEL CAMPO DE BORJA

Dirección: C/ Nueva, 6
Código postal: 50540
Teléfono: 976 852 858
Correo electrónico: pilar.gomez@campodeborja.es
Localidad: Borja
Provincia: Zaragoza
Horario: Lunes a viernes de 08:00 a 14:30 h.

OCIC DE LA COMARCA DEL CAMPO DE CARIÑENA

Dirección: Av. Goya, 23
Código postal: 50400
Teléfono: 976 620 817
Correo electrónico: consumo@campodecarinena.org
Localidad: Cariñena
Provincia: Zaragoza
Horario: Martes, miércoles y jueves de 15:00 a 17:00 h (recomendable cita previa)

OCIC DE LA COMARCA DE LA RIBERA BAJA DE EBRO

Dirección: Avda. Constitución, 16, 5º C
Código postal: 50770
Teléfono: 976 179 230
Correo electrónico: comarca@riberabaja.es
Localidad: Quinto de Ebro
Provincia: Zaragoza
Horario: Lunes a viernes de 09:00 a 14:00 h (cita previa)

OCIC DE LA COMARCA DEL CAMPO DE BELCHITE

Dirección: Ronda de Zaragoza, s/n (en frente del nº 66)
Código postal: 50130
Teléfono: 976 830 186
Correo electrónico: consumo@campodebelchite.com
Localidad: Belchite
Provincia: Zaragoza
Web: <http://campodebelchite.com/servicios-comarcales/consumo/>
Horario: Jueves de 09:00 a 13:00 h.

OMIC DE LA MANCOMUNIDAD DE LA RIBERA IZQUIEDA DEL EBRO

Dirección: Plaza de España, 16
Código postal: 50172
Teléfono: 976 790 630
Correo electrónico: consumo@mrie.es
Localidad: Alfajarín
Provincia: Zaragoza
Web: www.mrie.com
Horario: Lunes a viernes de 09:00 a 14:00 h.

OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

Dirección: Plaza del Pilar, nº 18
Código postal: 50003
Teléfono: 976 724 738
Correo electrónico: omic@zaragoza.es
Localidad: Zaragoza
Provincia: Zaragoza
Web: <http://www.zaragoza.es/ciudad/consumo/>
Horario: Lunes, miércoles y jueves de 10:30 a 13:30 h.

OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE UTEBO

Dirección: Avda. Zaragoza, 2, Edificio Polifuncional (Av. Navarra, 12)
Código postal: 50180
Teléfono: 976 785 049
Correo electrónico: pgalindo@ayto-utebo.es / omic@ayto-utebo.es
Localidad: Utebo
Provincia: Zaragoza
Web: http://www.utebo.es/index.php?option=com_content&view=article&id=25&Itemid=37
Horario: Martes de 09:30 a 13:30 y de 16:00 a 18:30 h.

OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE ZUERA

Dirección: Centro Cívico-Consumo C/ Cruz Cubierta, 3, planta baja (modif oct 2019)
Código postal: 50800
Teléfono: 976 694 714
Correo electrónico: omic@ayunzuera.com
Localidad: Zuera
Provincia: Zaragoza
Web: <http://www.ayunzuera.com/consumo.php>
Horario: Lunes, miércoles y viernes de 11:30 a 14:00 h.

2. Servicios Provinciales del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales:

Huesca

SERVICIO PROVINCIAL DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES DE HUESCA

Dirección: C/ San Jorge, 65

Código postal: 22071

Teléfono: 974 247 229

Correo electrónico: lsanagustin@aragon.es

Localidad: Huesca

Provincia: Huesca

Horario: Lunes a Viernes de 9.00 a 14.00 h.

Teruel

SERVICIO PROVINCIAL DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES DE TERUEL

Dirección: C/ San Vicente de Paúl, nº 1

Código postal: 44002

Teléfono: 978 654 026

Correo electrónico: sconste@aragon.es

Localidad: Teruel

Provincia: Teruel

Horario: Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 h.

Zaragoza

SERVICIO PROVINCIAL DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES DE ZARAGOZA

Dirección: Plaza del Pilar, 3

Código postal: 50003

Teléfono: 976 715 243 y 976 715 897

Correo electrónico:

Localidad: Zaragoza

Provincia: Zaragoza

Horario: Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 h.

3. Puntos de Información al Consumidor en la ciudad de Zaragoza:

Los PICs constituyen un servicio público desconcentrado puesto en marcha por el Ayuntamiento de Zaragoza para facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios de protección del consumidor.

Son gestionados por Asociaciones de Consumidores de Zaragoza, que actúan como entidades sociales colaboradoras de la Administración municipal, y prestan el servicio a los usuarios bien en oficinas sitas en equipamientos municipales (Centros Cívicos y/o Juntas de Distrito) o en las sedes de las respectivas Asociaciones, mediante contrato administrativo y bajo las directrices y supervisión del Ayuntamiento, por medio de los *Servicios técnicos de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)*, y en colaboración con las *Juntas Municipales de Distrito y los Centros Cívicos*.

Mediante asesores jurídicos especialistas en materia de consumo, en horarios y días publicitados se atienden de forma gratuita consultas, reclamaciones, quejas y denuncias en las materias de consumo, formuladas por ciudadanos que tengan la condición de consumidores y/o usuarios, siguiendo los protocolos que establece la legislación estatal y autonómica aragonesa sobre información y atención al consumidor.

Zaragoza

DISTRITO DELICIAS Centro Cívico Esquinas del Psiquiátrico

Dirección: Vía Universitat n°32

Código postal: 50017

Teléfono: 976 723977

Correo electrónico: info@adicae.net

Web: <http://www.adicae.net/>

Horario: Lunes y miércoles de 17:00 a 19:30h y viernes de 9 a 13h.

Agosto: Martes de 9 a 14h y viernes de 9 a 13h.



DISTRITO ACTUR-REY FERNANDO Centro Cívico Río Ebro

Dirección sede central: Ps. Independencia, 24-26-2º Of. 6

Código Postal: 50004

Teléfono: 876 642077

Correo electrónico: asocsanjorge@gmail.com

Horario: Lunes a Jueves de 18:15 a 19:45h.

Miércoles de 12 a 13h. Cita previa.



Dirección: Avenida María Zambrano n°56.

Código postal: 50018

Teléfono: 976 726084

Correo electrónico: asocsanjorge@gmail.com

Web: www.asociacionsanjorge.com

Horario: Lunes de 17 a 20h., Miércoles de 10 a 13h. y Viernes de 17 a 20h.

Horario de verano: Lunes y Martes de 9h. a 13h.

DISTRITO EL RABAL Junta Municipal El Rabal. Centro Cívico Estación del Norte

Dirección: Calle de Perdiguera, nº7.

Código postal: 50014

Teléfono: 976 726114

Correo electrónico: info@torreramona.org

Web: www.torreramona.org

Horario: Martes y Miércoles de 17 a 20h.



DISTRITO UNIVERSIDAD Junta Municipal Distrito Universidad. Antiguo Cuartel Palafox

Dirección: Domingo Miral, S/n.

Código postal: 50009

Teléfono: 976 721790

Correo electrónico: info@torreramona.org

Web: www.torreramona.org

Horario: Jueves de 17 a 20h. (Julio y Agosto: miércoles de 10 a 13h)



DISTRITO SAN JOSÉ Junta Municipal Distrito San José. Centro Cívico Teodoro Sánchez Punter

Dirección: Plaza Mayor de San José, nº2.

Código postal: 50008

Teléfono: 976 726062

Correo electrónico: info@torreramona.org

Web: www.torreramona.org

Horario: Lunes y Jueves de 17 a 20h.



DISTRITO TORRERO Junta Municipal Distrito Torrero. Centro Cívico Torrero

Dirección: Calle Monzón, nº3.

Código postal: 50007

Teléfono: 976 726036

Correo electrónico: info@torreramona.org

Web: www.torreramona.org

Horario: miércoles de 17 a 20h.

1 – 31 Agosto: 10 a 13h.



INFORMACIÓN ESPECIALIZADA

Servicios Financieros (Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros)

AICAR-ADICAE

C/ Gavín, 12 Local. CP: 50001

Tel: 976 390 060

Web: www.adicae.net

e-mail: aicar.adicae@adicae.net

Horario: Lunes a viernes de 9 a 14 h. y de 16 a 20 h.

Telecomunicaciones

Asociación de Consumidores Torre Ramona

C/ Alvira Lasierra, 4- Local Izq. C.P: 50.002

Tel: 976 211 321

Web: www.torreramona.org

e-mail: info@torreramona.org

Horario: Consulte página web

Vivienda (compra-venta y alquiler)

Unión de Consumidores de Aragón (UCA)

C/ Alfonso I, 20, entlo. centro. CP 50003

Tel: 976 397 602

Web: www.ucaragon.com

e-mail: info@ucaragon.com/info@aragonvivienda.com

Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)

Ayuntamiento de Zaragoza. C/ Boterón, nº 5, local - 50001 Zaragoza

Tel: 976 72 4738 - 900 12 13 14

Fax: 976 724 718

Web: www.zaragoza.es/consumo/

e-mail: omic@zaragoza.es

Horario: Lunes, miércoles y jueves de 10.30 a 13.30h.

4. Servicio gratuito de atención telefónica al consumidor:

900 12 13 14

La Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón puso en funcionamiento en el año 2000 una línea de comunicación directa y gratuita para facilitar información y dar respuesta a las cuestiones relativas a los derechos de los consumidores y usuarios.

Este proyecto se inscribe en los programas dedicados por la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios a la defensa y protección de los consumidores. El teléfono de atención al consumidor 900 12 13 14, es gratuito llamando desde teléfonos fijos de Aragón y presta atención personalizada en horarios de oficina.

Con la creación y desarrollo de este servicio telefónico la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios desea, además de poner a disposición de los ciudadanos los medios para el conocimiento de sus derechos y obligaciones en materia de consumo, recabar datos que permitan la elaboración de informes sobre los aspectos que más preocupan a los aragoneses y poner en práctica las acciones o programas que den mejor respuesta a las demandas de la ciudadanía.

Este proyecto se lleva a cabo con la colaboración del Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza, mediante la que, entre otras acciones, se ha derivado el Teléfono del Consumidor, de forma que las llamadas efectuadas por los vecinos del municipio de Zaragoza son atendidas directamente por la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Zaragoza.

II. ITINERARIO EN CASO DE CONSULTA, QUEJA, DENUNCIA O RECLAMACIÓN

Si desea realizar una consulta:

¿Qué es una consulta?

Una consulta es la petición de información que hace un ciudadano a un organismo de consumo con objeto de aclarar dudas sobre los derechos y obligaciones que, en calidad de persona consumidora y usuaria final le corresponden, así como la forma de hacerlos efectivos.

¿Cómo realizo una consulta?

- A TRAVÉS DE NUESTRO [FORMULARIO](#).

- POR TELÉFONO

A través del teléfono gratuito de Atención al Consumidor: 900 12 13 14

- POR CORREO POSTAL

Enviando una carta a la siguiente dirección postal:
Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios
Vía Universitas 36, Planta 6ª, 50017 Zaragoza.

Si desea poner una reclamación/denuncia, posee varias vías para reclamar:

En primer lugar, debe reclamar a la empresa, a través de su servicio de atención al cliente, y tienen obligación de responderle en el plazo de un mes.

Transcurrido ese plazo máximo de 1 mes desde la presentación de la reclamación en el establecimiento y si no ha recibido respuesta o ésta no es satisfactoria, podrá acudir al Servicio Provincial que le corresponda ([Zaragoza](#), [Huesca](#) o [Teruel](#)), presentando [reclamación/denuncia](#) (Anexo I) o bien la copia de la [hoja de reclamaciones](#) cumplimentada en el establecimiento, y que todos están obligados a tener a disposición de los consumidores. (Ver hoja de reclamaciones en Anexo II).

En el Servicio Provincial se procederá a una mediación para el acercamiento de posiciones, o a la incoación de expediente sancionador en caso de deducirse infracción administrativa. Si la respuesta/mediación no es satisfactoria, podrá acudir al Sistema Arbitral de Consumo, bien a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón (<http://bit.ly/29O1yGT>), rellenando el [FORMULARIO](#) que se adjunta como Anexo III),

a la Junta Arbitral de Consumo de Zaragoza (<https://www.zaragoza.es/ciudad/encasa/detalle/Tramite?id=146>, rellenando el **FORMULARIO** que se adjunta como Anexo IV), dependiendo a cuál esté adherida la empresa, información que puede consultar en las Bases de Datos de ambas Juntas.

* Base de Datos JAC de Aragón: en la página web encontrará el siguiente formulario:

<http://bit.ly/1UwUHW0>

Acceso a la base de datos de Empresas Adheridas

Parámetros de búsqueda de empresas adheridas

Seleccione los parámetros para la búsqueda de empresas

Nombre de la empresa:

Nif / Cif:

Tipo de actividad:

Población:

Provincia:

Dirección General de Consumo
Centro de información y Documentación aragonés de Consumo (CIDAC)
Via Universitat 36, 6ª Planta, 50071 Zaragoza

subir

*[Base de Datos JAC de Zaragoza](#): en la página web encontrará todas las empresas adheridas ordenadas alfabéticamente.

En caso de acudir al arbitraje de consumo, éstos van a ser los pasos a seguir:

- Admisión
- Mediación
- Formulario
- Arbitraje
- Existen sectores regulados o de reclamaciones especializadas.

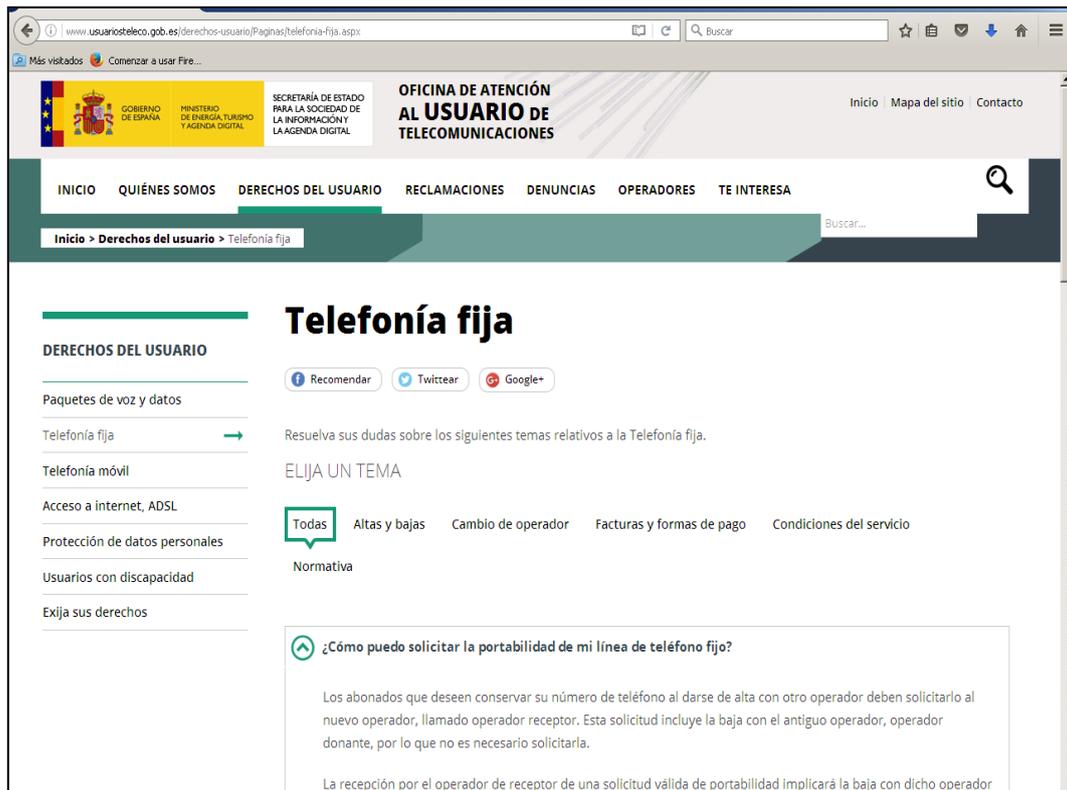
Sectores

1. Telefonía

Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital:

The screenshot shows the homepage of the 'Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones'. The header includes the logo of the Spanish Government and the Ministry of Energy, Tourism and Digital Agenda, along with the website's name. A navigation menu contains links for 'INICIO', 'QUIÉNES SOMOS', 'DERECHOS DEL USUARIO', 'RECLAMACIONES', 'DENUNCIAS', 'OPERADORES', and 'TE INTERESA'. A search bar is located on the right. The main content area features a 'CONTACTO' box with the phone number 911 81 40 45 and 901 33 66 99, and the Twitter handle @Formulario. There are three expandable sections: 'PRESENTA UNA RECLAMACIÓN' (Presentation of claims), 'DATOS E INFORMES' (Information and data on consultations and claims), and 'PREGUNTAS FRECUENTES' (Frequently asked questions). Below these is a section titled 'Resuelva sus dudas sobre los derechos de los usuarios' with six icons representing: 'PAQUETES VOZ Y DATOS', 'TELEFONÍA FIJA', 'TELEFONÍA MÓVIL', 'ACCESO A INTERNET', 'PROTECCIÓN DATOS', and 'USUARIOS CON DISCAPACIDAD'.

This screenshot shows the 'Telefonía móvil' page. The breadcrumb trail is 'Inicio > Derechos del usuario > Telefonía móvil'. The page title is 'Telefonía móvil'. On the left, there is a sidebar menu for 'DERECHOS DEL USUARIO' with categories: 'Paquetes de voz y datos', 'Telefonía fija', 'Telefonía móvil' (selected), 'Acceso a internet, ADSL', 'Protección de datos personales', 'Usuarios con discapacidad', and 'Exija sus derechos'. The main content area includes social media sharing buttons for 'Recomendar', 'Twitter', and 'Google+'. Below this is a section 'Resuelva sus dudas sobre los siguientes temas relativos a la Telefonía móvil.' followed by 'ELIJA UN TEMA' with options: 'Todas', 'Altas y bajas', 'Cambio de operador', 'Facturas y formas de pago', and 'Condiciones del servicio'. The 'Normativa' section is expanded, showing a question: 'Mi operador me ha informado por escrito de que van a cambiar algunas condiciones de mi contrato, como una subida de precios ¿es legal?'. The answer explains that operators can only modify the contract if it is expressly provided for in the contract itself, and that they must notify the user at least one month in advance.



CÓMO RECLAMAR:

La Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones resuelve las reclamaciones por controversias entre los usuarios finales y los operadores de telecomunicaciones (telefonía fija, móvil e Internet) con respecto a alguna de las siguientes materias:

- Disconformidad con la factura recibida, tanto en la cuantía como en los conceptos incluidos.
- Negativa o demora en la instalación de línea telefónica fija.
- Negativa o demora en tramitar la baja en el servicio por su operador.
- Negativa o demora en la portabilidad de número o en la selección de operador.
- Contratación no solicitada.
- Averías o interrupciones del servicio.
- Incumplimiento de ofertas por el operador.
- Incumplimiento del derecho de desconexión.
- Falta de comunicación de las modificaciones contractuales.

La Oficina también resuelve las reclamaciones debidas a deficiencias en la recepción de la Televisión Digital Terrestre (TDT) como consecuencia de las afectaciones por el despliegue de redes de telefonía móvil 4G.

Cómo presentar una reclamación

Las reclamaciones se pueden presentar a través de las siguientes vías:

- Por correo o de forma presencial ante la propia Oficina en la dirección C/ Capitán Haya, nº 41 28071 (Madrid)
- En los registros de cualquier órgano administrativo, que pertenezca a la Administración General del Estado, (por ejemplo las Delegaciones y subdelegaciones del gobierno), a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, o a la de alguna de las entidades que integran la Administración Local si, en este último caso de hubiese suscrito el oportuno convenio
- En las oficinas de correos
- Si su reclamación es relativa a discrepancias con una operadora de telecomunicaciones y dispone de certificado de firma electrónica reconocida puede utilizar además, la vía electrónica cumplimentando el [FORMULARIO](#) facilitado (Anexo V).

El escrito de reclamación deberá contener:

- Nombre completo y DNI del interesado o la persona que lo represente.
- Domicilio para recibir notificaciones.
- Solicitud que se hace con hechos y razones, aportando toda la documentación que el usuario considere relevante para apoyar la pretensión Lugar, fecha y firma del solicitante o autorizado.
- Órgano al que se dirige la reclamación. En este caso, se trata de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

En el escrito de reclamación **deberá acreditarse que se ha reclamado previamente ante el operador**. Para ello basta con el número de referencia que el operador está obligado a facilitar.

Procedimiento de reclamaciones para los usuarios de servicios de telecomunicaciones

Las reclamaciones podrán tratar sobre cualquier servicio de telecomunicaciones (telefonía fija, móvil y acceso a Internet). Las que se resuelvan a favor del usuario, podrán obligar a los operadores a reconocer los derechos vulnerados o la devolución de las cantidades indebidamente facturadas.

EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES ADHERIDAS AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

Empresa: VODAFONE SERVICIOS S.L.U., VODAFONE ESPAÑA S.A.U. y VODAFONE VODAFONE ONO S.A.U.

Entrada en vigor oferta de adhesión: 01/01/2018

Materia sometida al Arbitraje: La empresa aceptará someterse al arbitraje sobre reclamaciones relativas a actividades de telefonía móvil, fija e Internet, excluyendo las limitaciones que a continuación se describen:

Exclusiones:

- a) Reclamaciones relativas a servicios de tarificación adicional, SMS Premium, números especiales, teléfonos de atención con numeración 118XX, y teléfonos de tarificación especial identificados por el prefijo 800 y servicios prestados por terceros.
- b) Reclamaciones que no se hayan presentado previamente ante Vodafone ONO/Vodafone España en cada caso.
- c) Reclamaciones en las que habiendo sido presentada la misma previamente ante Vodafone ONO/Vodafone España, no hayan transcurrido treinta (30) días desde la fecha de presentación sin haber recibido respuesta.
- d) Reclamaciones con solicitud de arbitraje en las que previa o simultáneamente se formule reclamación y/o denuncia ante la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital, organismos de la Administración de Justicia, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Policías autonómicas.
- e) Reclamaciones en las que exista resolución previa judicial o administrativa

Empresa: LOWI, VODAFONE ENABLE ESPAÑA, S.L.

Entrada en vigor oferta de adhesión: 15/01/2015

Materia sometida al Arbitraje: Reclamaciones cuyos hechos se hayan producido con posterioridad a la aprobación y entrada en vigor de la adhesión, siendo preceptivo que se haya presentado reclamación ante la empresa y que hayan transcurrido 30 días.

Exclusiones:

- a) Reclamaciones relativas a Servicios de Tarificación Adicional, SMS Premium, Pagos Vodafone, Teléfonos de atención con numeración 118XX y teléfonos de tarificación especial identificados por el prefijo 800.
- b) Solicitudes de arbitraje en las que previa o simultáneamente se formule reclamación o/y denuncia ante la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SEPSI, Organismos de la Administración de Justicia, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Policías Autonómicas.
- c) Solicitud de Arbitraje en las que exista resolución previa, judicial o administrativa.

Empresa: ORANGE ESPAGNE, S.A.U. y JAZZTEL

Entrada en vigor oferta de adhesión: 01/12/2015

Materia sometida al Arbitraje: Reclamaciones sobre servicios de telefonía móvil, fija e Internet.

Reclamaciones referidas a dispositivos exclusivamente adquiridos mediante financiación a plazos.

Exclusiones:

- a) Reclamaciones de personas físicas de cuantía superior a 3.005€ y de personas jurídicas de cuantía superior a 5.000€.
- b) Reclamaciones por daños y perjuicios físicos.
- c) Reclamaciones sobre servicios de tarificación adicional y llamadas a numeraciones especiales (118XX; prefijos 80X y 90X).
- d) Reclamaciones sobre pagos en facturas de ORANGE de servicios de terceros.
- e) Reclamaciones sobre facturas emitidas o hechos reclamados con antigüedad superior a 12 meses (Desde entrada Solicitud de Arbitraje).
- f) Reclamaciones sobre terminales o dispositivos que no hayan sido adquiridos mediante financiación a plazos.
- g) Solicitudes de arbitraje en las que previa o simultáneamente se formule reclamación o/y denuncia ante la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SEPSI, Organismos de la Administración de Justicia, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Policías Autonómicas y Municipales.

Empresa: TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U.

Entrada en vigor oferta de adhesión: 28/01/2003

Materia sometida al Arbitraje: Reclamaciones cuyos hechos se hayan producido con posterioridad a la aprobación y entrada en vigor de la adhesión.

Exclusiones:

- a) Las reclamaciones de los usuarios que previa, simultánea o posteriormente a la solicitud de arbitraje, formulen reclamación y/o denuncia ante la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para Sociedad de la Información, órganos de la Administración Jurídica, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Policías Autonómicas.
- b) Las reclamaciones formuladas por personas jurídicas o entidades sin personalidad jurídica, con independencia de su función, misión y/o actividad y la realicen o no su actividad con ánimo de lucro.
En este sentido, sólo se admitirán las solicitudes de arbitraje presentadas por personas físicas.
- c) Las reclamaciones formuladas por personas físicas, profesionales o empresarios, en el ejercicio de su actividad profesional, por no tener la condición de consumidores finales.
- d) Las reclamaciones que no se hayan presentado, en primera instancia, ante “Telefónica de España S.A.U.”, aquellas otras en las que se abre resolución judicial firme sobre la materia objeto de reclamación, o bien aquellas en las que habiéndose presentado reclamación ante “Telefónica de España, S.A.U.” no hayan transcurrido más de 30 días desde la fecha de reclamación, sin haber obtenido respuesta.
- e) Las solicitudes de conexión a la red telefónica pública fija y de acceso a los servicios disponibles y al resto de obligaciones de servicio público, por ser materia

reservada legalmente al Ministerio de Ciencia t Tecnología, y no ser, en consecuencia, materia de libre disposición de las partes.

- f) Las reclamaciones relativas a los servicios de tarificación adicional, cuando la reclamación se fundamente en la forma de presentación de servicio por parte del proveedor, por ser competencia de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, en virtud de lo establecido en la Orden Ministerial de 14 de febrero, de desarrollo, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, del Título IV del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el Título III de la Ley General de Telecomunicaciones.
- g) Las indemnizaciones por daños y perjuicios.
- h) Las solicitudes de arbitraje que se refieran a facturas emitidas con una antigüedad superior a los 6 meses, computándose este plazo desde la fecha de la solicitud de arbitraje.
En los demás casos que no se refieran a facturación, se excluirán las solicitudes de arbitraje relativas a conflictos surgidos con anterioridad a 1 año, a contar desde el momento en que tuvo lugar el hecho causante de la solicitud.
- i) Las reclamaciones por equipos, terminales y servicios que no hayan sido adquiridos directamente o contratados con “Telefónica de España, S.A.U.” o con su canal de distribución.

Empresa: TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.

Entrada en vigor oferta de adhesión: 30/04/2012

Materia sometida al Arbitraje: Reclamaciones cuyos hechos se hayan producido con posterioridad a la aprobación y entrada en vigor de la adhesión.

Exclusiones:

- a) Las reclamaciones de los usuarios que previa, simultánea o posteriormente a la solicitud de arbitraje, formulen reclamación y/o denuncia ante la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para Sociedad de la Información, órganos de la Administración Jurídica, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Policías Autonómicas.
- b) Las reclamaciones formuladas por personas, físicas, profesionales o empresarios, en el ejercicio de su actividad profesional, por no tener la condición de consumidores finales.
- c) Las reclamaciones que no se hayan presentado, en primera instancia, ante “Telefónica Móviles España”, aquellas otras en las que obre resolución judicial firme sobre la materia objeto de reclamación, o bien aquellas en las que habiéndose presentado reclamación ante “Telefónica Móviles España” no hayan transcurrido más de 30 días desde la fecha de reclamación, sin haber obtenido respuesta.
- d) Las reclamaciones relativas a los servicios de tarificación adicional, cuando la reclamación se fundamente en la forma de presentación de servicio por parte del proveedor, por ser competencia de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional.
- e) Las solicitudes de arbitraje que se refieran a facturas emitidas con una antigüedad superior a los seis meses, computándose este plazo desde la fecha de la solicitud de arbitraje. En los demás casos se excluirán las solicitudes de arbitraje relativas a conflictos surgidos con anterioridad a un año, a contar desde el momento en el que tuvo lugar el hecho causante de la solicitud.

- f) Las reclamaciones por equipos, terminales y servicios que no hayan sido adquiridos directamente o contratados con “Telefónica Móviles España” o su canal de distribución.

Empresa: XFERA MÓVILES, S.A.U. (YOIGO)

Entrada en vigor oferta de adhesión: 15/05/2018

Materia sometida al Arbitraje: La empresa aceptará someterse al arbitraje sobre reclamaciones relativas a la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas que comercializa bajo la marca “YOIGO”, excluyendo las limitaciones que a continuación se describen.

XFERA opta expresamente que el arbitraje de consumo al que se someta sea resuelto en derecho y que con carácter previo al conocimiento del conflicto, el órgano arbitral no intente la mediación.

Exclusiones:

- a) Reclamaciones con solicitud de arbitraje en las que previa o simultáneamente se formule reclamación y/o denuncia ante la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital, organismos de la Administración de Justicia, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Policías autonómicas.
- b) Reclamaciones que no se hayan presentado previamente ante XFERA o en las que exista resolución judicial firme sobre la materia objeto de reclamación o reclamaciones en las que habiendo sido presentada la misma previamente ante XFERA, no hayan transcurrido más de treinta (30) días desde la fecha de presentación sin haber recibido respuesta.
- c) Reclamaciones que no tengan por objeto una cantidad económica cuantificada, así como aquellas que excedan de la cantidad de seiscientos euros (600 euros)
- d) Reclamaciones de indemnización por daños y perjuicios.
- e) Reclamaciones cuyo objeto tenga relación con equipos y terminales.
- f) Reclamaciones por averías del servicio telefónico fijo
- g) Las solicitudes de arbitraje que se refieran a facturas emitidas con una antigüedad superior a los 6 meses, computándose este plazo desde la fecha de la solicitud de arbitraje. En los demás casos que no se refieran a facturación, se excluirán las solicitudes relativas a conflictos surgidos con anterioridad a un año, a contar desde el hecho causante de la solicitud.
- h) Reclamaciones formuladas por personas jurídicas o entidades sin personalidad jurídica con independencia de su función, misión y/o actividad, y realicen o no su actividad con ánimo de lucro. El presente sometimiento se limita únicamente a solicitudes de arbitraje presentadas por personas físicas.
- i) Reclamaciones formuladas por personas físicas, profesionales o empresarios, en el ejercicio de su actividad profesional, por no tener la condición de consumidores y usuarios.

2. Turismo

Dirección General de Turismo:

- Regulación propia de [hojas de reclamaciones](#). (Anexo VI).
- Posibilidad de adhesión a la Junta Arbitral de Consumo.
- Servicios Provinciales.

The screenshot shows the website of the Government of Aragon, specifically the 'Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda'. The 'Turismo' section is highlighted in the left sidebar. The main content area includes the 'Dirección General de Turismo' description, contact information for various services (Ordenación y Regulación de Actividades Turísticas, Gestión de Infraestructuras Turísticas, Promoción, Planificación y Estudios Turísticos), and provincial services in Huesca, Teruel, and Zaragoza. A 'Legislación sobre turismo' link is also present.

This screenshot is a zoomed-in view of the 'Turismo' section from the previous image. A red circle highlights the link 'Hoja de Reclamación' under the 'Servicios Provinciales de Economía y Empleo' section. Other visible links include 'Empresas y Establecimientos Turísticos', 'Legislación sobre turismo', 'Turismo Activo', 'Ayudas sector turístico', 'Información Turística Estadística', 'Manual de Señalización Turística', 'Ferias de Turismo', 'Viviendas de uso turístico', and 'Guías de Turismo'.

3. Transporte aéreo y terrestre

✓ TRANSPORTE AÉREO:

Agencia Estatal de Seguridad Aérea:

The screenshot shows the homepage of the Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA). The header includes the Spanish Government logo, the Ministry of Industry, and the AESA logo. A search bar is visible. The main content area features three news articles: 'La directora de AESA destaca el crecimiento del sector de los drones en los primeros 20 meses de normativa', 'AESA anfitriona del Plenario Internacional de las Autoridades Conjuntas de Reglamentación sobre Drones (JARUS)', and 'AESA certifica el aeropuerto de Reus'. A sidebar on the left contains navigation links for 'La Agencia', 'Aeronaves', 'Aeropuertos', 'Navegación aérea', 'Gestión de riesgos para la seguridad', 'Tasas', 'Particulares', 'Compañías o empresas', 'Profesionales del sector aéreo', and 'Enlaces de interés'. On the right, there is a 'Sede electrónica' section with buttons for 'Drones', 'Reclamaciones por cancelaciones y retrasos', 'Derechos de los pasajeros', '¿En qué consiste la seguridad aérea?', 'Enfoque preventivo', 'Quejas y sugerencias sobre cómo funciona AESA y sus procedimientos', and 'Directivas, Recomendaciones'. The 'Reclamaciones por cancelaciones y retrasos' button is highlighted with a red circle.

RECLAMACIONES POR CANCELACIONES Y RETRASOS:

Cuándo y cómo reclamar

Usted podrá reclamar si ha tenido uno de los siguientes problemas: vuelo cancelado, vuelo retrasado más de tres horas, denegación de embarque debida, por ejemplo a overbooking, o un cambio de clase y la compañía no ha atendido sus derechos como pasajero, que puede consultar aquí.

En el caso de incidencias NO relacionadas con denegación de embarque por sobreventa, cancelación y/o retraso del vuelo, o cambio de clase, se puede encontrar información de utilidad en [Incidencias no relacionadas con cancelaciones y retrasos](#). Si considera que no se han respetado sus derechos puede reclamar siguiendo los siguientes pasos:

1. Realizar una **reclamación a la compañía aérea correspondiente**. Lo puede hacer a través de las hojas de reclamaciones que las compañías aéreas deben tener a disposición en los mostradores de información o puntos de venta de billetes en los aeropuertos o usando el siguiente [formulario para reclamar ante una compañía aérea](#). (Anexo VII).
 1. La reclamación la debe dirigir directamente al departamento de atención al usuario, bien por carta o bien por medios electrónicos si la compañía dispone de ellos. [Listado de Servicios de Atención al Cliente de Compañías Aéreas](#).
 2. Debe conservarse el billete, talón de equipaje y demás documentos utilizados. Además, la reclamación debe ser clara, concisa y legible, es importante consignar con precisión fecha, hora, lugar y causas de la reclamación, así como los datos personales del reclamante y su vuelo.
2. En caso de no recibir respuesta, o ésta no ser satisfactoria puede presentar una **reclamación ante AESA sin coste alguno**. Para ello hay que enviar, a través del correo electrónico sau.aesa@seguridadaerea.es o por correo postal a la siguiente dirección: Agencia Estatal de Seguridad Aérea. División de Calidad y Protección al Usuario. Avda. General Perón, 40. Acceso B. 28020 Madrid), la siguiente documentación:
3.
 1. [El formulario para reclamar ante AESA](#) (Anexo VIII).
 2. Una copia legible de las comunicaciones que haya mantenido con la compañía aérea al respecto.
 3. Una copia de su billete de avión y demás documentación de interés.

Actuación de AESA

AESA analizará si hubo incumplimiento del Reglamento de Derechos de Pasajeros (CE) 261/2004 y solicitará a la compañía aérea información sobre los hechos, recabará la información adicional y examinará si ha cumplido o no con lo dispuesto en la norma.

Una vez analizado, AESA comunicará, al solicitante y a las compañías aéreas, las actuaciones llevadas a cabo en relación con la reclamación y emitirá un informe con el resultado de sus actuaciones.

En caso de que el informe de AESA sea positivo para el pasajero pero la compañía no lo atiende, podrá acudir a la vía judicial, para lo cual el informe positivo de AESA le será de gran utilidad. También debe saber que el recurso de la vía judicial para solicitar una indemnización por daños y perjuicios puede ejecutarlo en cualquier momento del proceso.

Reclamar un problema en un aeropuerto fuera de España

Si su incidente tuvo lugar en un aeropuerto de la UE, no en territorio de España, podrá consultar en el siguiente [listado los datos de contacto de la autoridad nacional competente para tramitar su reclamación](#). Deberá enviar su reclamación a dicho organismo el cual es el responsable de tramitar su queja/reclamación y darle una respuesta.

No obstante, si usted desea que sea la AESA quien transfiera su reclamación al organismo nacional responsable arriba indicado, remítanos el formulario disponible en esta página y procederemos a su envío a la autoridad en la cual se produjo el incidente.

Carta de Servicios de Atención al Usuario de Transporte Aéreo

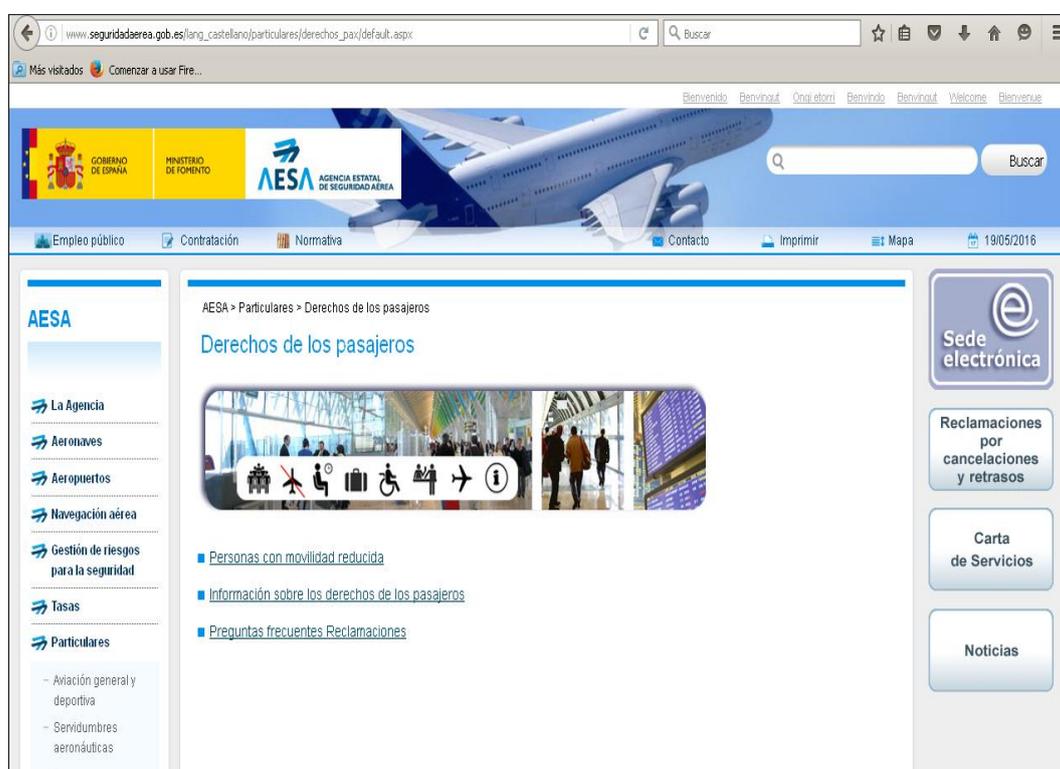
El Servicio de Atención al Usuario del Transporte Aéreo, es una unidad integrada en la División de Calidad y Protección al Usuario, de la Dirección de Seguridad de la Aviación Civil y Protección al Usuario, y tiene como objetivo asesorar e informar a los pasajeros del transporte aéreo de los derechos que le asisten, así como de los cauces disponibles para presentar sus reclamaciones. Además de proteger e intermediar en las controversias que pudieran producirse entre los pasajeros y los operadores aéreos y, en su caso, con el gestor aeroportuario, en todas aquellas materias que son competencia de AESA en el ámbito de la protección de los pasajeros.

En la [Carta de Servicios de Atención al Usuario de Transporte Aéreo](#) se pueden encontrar los compromisos que adquiere la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) con los usuarios del transporte aéreo.

Más información

Si necesita más información puede llamar por teléfono, en horario de mañana de 8:30 a 14:30 de lunes a viernes al teléfono: +34 91 396 82 10, o solicitarla por correo electrónico a:

sau.aesa@seguridadaerea.es



The screenshot shows the website of the Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA). The page is titled 'Derechos de los pasajeros' (Rights of passengers) and is part of the 'Particulares' (Particulars) section. The main content area features a banner image of an airport terminal with people walking, and a list of links: 'Personas con movilidad reducida', 'Información sobre los derechos de los pasajeros', and 'Preguntas frecuentes Reclamaciones'. The left sidebar contains a navigation menu with categories like 'La Agencia', 'Aeronaves', 'Aeropuertos', 'Navegación aérea', 'Gestión de riesgos para la seguridad', 'Tasas', and 'Particulares'. The right sidebar includes a 'Sede electrónica' (Electronic Office) button and three other buttons: 'Reclamaciones por cancelaciones y retrasos', 'Carta de Servicios', and 'Noticias'. The top of the page features the AESA logo, the Spanish Government and Ministry of Development logos, and a search bar.

INFORMACIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS:

Los derechos de pasajeros están regulados por el [Reglamento europeo \(CE\) 261/2004](#).

Aquí puede encontrar un resumen de sus derechos como pasajero en función del incidente que haya tenido en su viaje, así como un video explicativo.

La legislación comunitaria sobre los derechos de los pasajeros, establecida en el Reglamento 261/2004, es aplicable a todos los vuelos que salgan de aeropuertos de la Unión Europea, además de Islandia, Noruega y Suiza, así como para todos aquellos vuelos operados por compañías comunitarias aunque partan de aeropuertos no comunitarios.

También se aplicarán los derechos de los pasajeros de la Unión a todas aquellas compañías no comunitarias que salgan de territorio comunitario hacia estados que no pertenecen a la Unión Europea.

El Reglamento 261/2004 regula los derechos de los pasajeros para los casos de denegación de embarque, cancelación gran retraso y cambio de clase.

El Reglamento 261/2004 solo es aplicable a la compañía aérea que opera el vuelo o es la encargada de efectuar el vuelo.

El Reglamento no se aplicará si viaja gratuitamente o con un billete de precio reducido que no esté directa o indirectamente a disposición del público.

En el caso de incidencias NO relacionadas con denegación de embarque por sobreventa, cancelación y/o retraso del vuelo, o cambio de clase, se puede encontrar información de utilidad en [Incidencias no relacionadas con cancelaciones y retrasos](#).

A continuación, se explican de manera resumida los tipos de reclamación más frecuentes, pudiendo consultarse íntegramente en el siguiente enlace:

http://www.seguridadaaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/derechos_pax/info_derechos/default.aspx

Denegación de embarque

Es la negativa a transportar al pasajero en un vuelo. Un ejemplo de denegación de embarque es el overbooking.

En un caso de una denegación de embarque, la compañía deberá preguntar por voluntarios y acordar con ellos las contraprestaciones, pero si finalmente no hay voluntarios suficientes y se deniega el embarque contra la voluntad del pasajero los derechos que asisten son:

- **Derecho a la información.**
- **Derecho a asistencia.**
- **Derecho al reembolso o a transporte alternativo.**
- **Derecho a ser compensado**, entre 250€ y 600 €, dependiendo de la distancia del vuelo.

Cancelación de un vuelo

Es la no realización del vuelo programado para el cual habíamos comprado un billete.

Los derechos en caso de una cancelación son los siguientes:

- **Derechos a información, a asistencia y al reembolso o a transporte alternativo** en los mismos términos que la denegación de embarque.
- **Derecho a ser compensado**, a no ser que se le haya informado de la cancelación con 14 días antes del vuelo programado o si la compañía aérea puede probar que la cancelación fue causada por *circunstancias extraordinarias*, como casos de inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, riesgos para la seguridad, deficiencias inesperadas en la seguridad del vuelo y huelgas que afecten a las operaciones de un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo.

Grandes retrasos en salidas

Es el retraso del vuelo en el aeropuerto de origen en relación a la hora inicialmente programada en su reserva. Los derechos que se pueden invocar en caso de retraso en salidas son:

- **Derecho a información.**
- **Derecho a la asistencia** condicionado a límites temporales). **Derecho al reembolso**, cuando el retraso sea de cinco horas o más, y el pasajero decida no viajar. Cuando proceda, además, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.

Retrasos en llegadas

Cuando se llegue al destino final tres o más horas después de la hora de llegada inicialmente prevista por la compañía aérea, derecho a una compensación salvo que la línea aérea puede demostrar que el retraso ha sido provocado por una circunstancia extraordinaria.

Cambios de clase

Cuando la compañía aérea acomoda al pasajero en una clase inferior por aquella por la que pagó, esta está obligada a reembolsar un porcentaje del precio del billete adquirido por el pasajero.

Más información

Si necesita más información puede llamar por teléfono, en horario de mañana de 8:30 a 14:30 de lunes a viernes al teléfono: +34 91 396 82 10, o solicitarla por correo electrónico a: sau.aesa@seguridadaerea.es

Otros tipos de reclamaciones

La Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) sólo tiene competencias en el caso de las **Reclamaciones por CANCELACIONES O RETRASOS**, en el resto de los casos hay que dirigirse a las compañías aéreas o a los tribunales de justicia.

✓ TRANSPORTE TERRESTRE

Junta Arbitral del Transporte de Aragón:

- Regulación propia de hoja de reclamaciones (Anexo IX).
- Junta Arbitral del Transporte



GOBIERNO DE ARAGON

aragon.es

texto a buscar... BUSCAR Búsqueda avanzada

Estás en: Departamentos y Organismos Públicos / Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda / Transportes / Junta Arbitral del Transporte de Aragón

Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda

En Portada

Estructura

Novedades

Áreas

Transportes

Urbanismo

Ordenación del Territorio

Vivienda y Rehabilitación

Turismo

Junta Arbitral del Transporte de Aragón

- Información general de la Junta Arbitral de Transportes
- Normativa Junta Arbitral

[Instancia de reclamación](#) - (37 KB)

Información general de la Junta Arbitral de Transportes

Las Juntas Arbitrales del Transporte fueron creadas como instrumento de protección y defensa de las partes intervinientes en el transporte y una de sus principales misiones consiste en resolver las controversias de carácter mercantil surgidas en relación con el cumplimiento de los contratos de transporte terrestre, tanto de viajeros como de mercancías y bien sea por carretera, por ferrocarril o por cable.

INFORMACIÓN GENERAL DE LA JUNTA ARBITRAL DE TRANSPORTES:

Las Juntas Arbitrales del Transporte fueron creadas como instrumento de protección y defensa de las partes intervinientes en el transporte y una de sus principales misiones consiste en resolver las controversias de carácter mercantil surgidas en relación con el cumplimiento de los contratos de transporte terrestre, tanto de viajeros como de mercancías y bien sea por carretera, por ferrocarril o por cable.

Así, a título enunciativo, en relación con el transporte de mercancías resuelve conflictos por impago de portes, averías o extravíos de mercancías, daños y perjuicios causados por retrasos en la entrega e incumplimiento de tarifas y en relación con el transporte de viajeros por extravío de equipajes, no realización del servicio contratado, modificación unilateral de las condiciones del viaje y cobro de tarifas superiores a las establecidas.

Su competencia territorial viene determinada por que el lugar de origen o de destino del transporte de que se trate, ó el lugar de celebración del contrato, se encuentre dentro del territorio de nuestra Comunidad.

De no pactarse lo contrario antes del inicio del transporte o de la celebración del contrato, la Junta Arbitral tiene la competencia exclusiva, substituyendo a los Juzgados y Tribunales, para conocer las controversias cuya cuantía económica no exceda de 15000,00 euros, al presumirse por Ley la sumisión a la misma. Si la cuantía de la reclamación supera dicha cantidad, es preciso que ambas partes acepten previamente la sumisión a la Junta.

El procedimiento es el siguiente:

1. La reclamación o demanda se presentará por escrito, firmada por el reclamante o su representante. Ha de constar el nombre y domicilio del reclamante y de la persona, física ó jurídica, contra la que se reclama, haciendo una exposición de los hechos y, en su caso, de los fundamentos de Derecho en los que se justifica la reclamación.
2. Se da traslado de la reclamación a la parte contraria y se cita a reclamante y reclamado para el Acto de la Vista a celebrar en una de las tres capitales de Provincia, Zaragoza, Huesca o Teruel, a elección del reclamante.
3. Celebración del Acto de la Vista, oral, en el que las partes alegarán lo que a su derecho convenga y aportarán o propondrán las pruebas que estimen pertinentes.
4. En ese mismo Acto se practicará, si ello es posible, la prueba propuesta o se abrirá un término probatorio.
5. Concluido el procedimiento se dictará el correspondiente Laudo con los efectos previstos en la legislación general de arbitraje, por lo que tiene el valor de una sentencia o decisión judicial y efectos idénticos a la cosa juzgada.

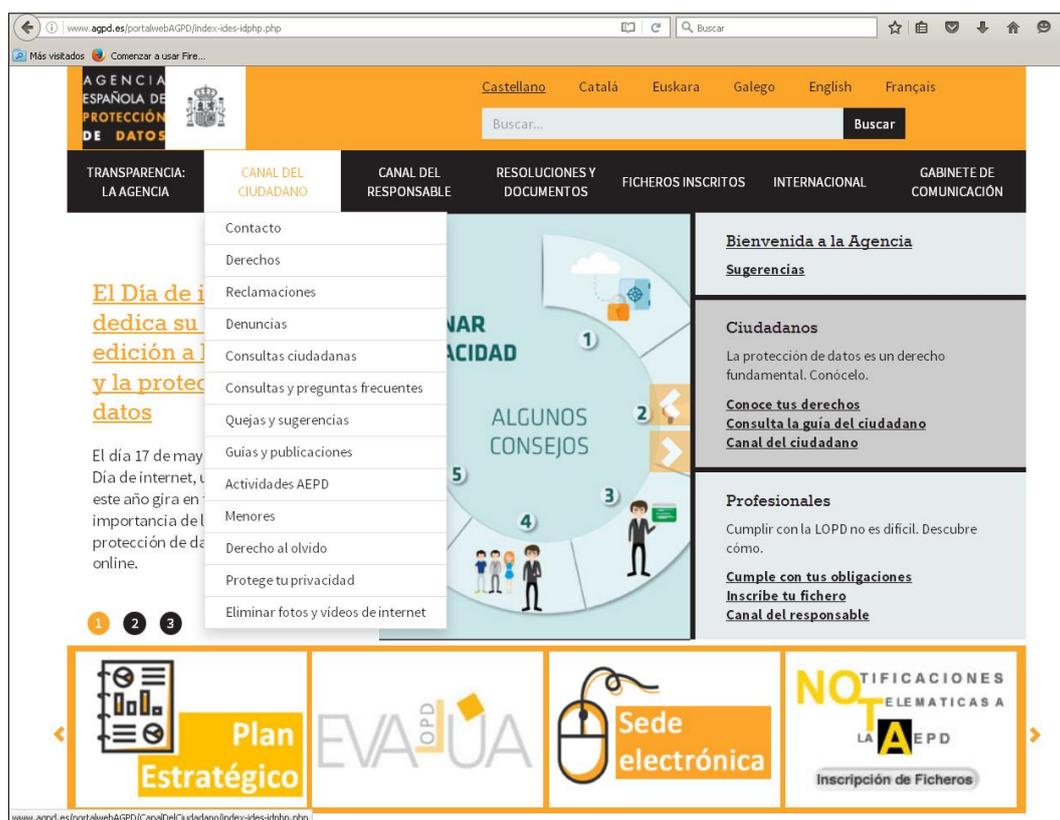
(Todo el procedimiento arbitral es gratuito, sin perjuicio de la obligatoriedad de satisfacer los gastos generados por la práctica de pruebas y no es precisa la intervención ni de Abogado ni de Procurador).

Puede consultar el modelo de instancia de reclamación/demanda ante la Junta

4. Transporte marítimo y vías navegables

Arbitral de Transportes de Aragón en el Anexo IX.

Agencia española de consumo, seguridad alimentaria y nutrición.



RECLAMACIONES POR CANCELACIONES Y RETRASOS

Cuándo y cómo reclamar

Usted podrá reclamar si ha tenido uno de los siguientes problemas:

- Si no se tuvieron en cuenta sus derechos como persona discapacitada o de movilidad reducida.
- Si no le han ofrecido asistencia en caso de cancelación o retraso en la salida, a partir de los 90 minutos de la hora programada.
- Si no le indemnizaron en caso de retraso en la llegada, con arreglo al coste del precio del billete.

Si considera que no se han respetado sus derechos, puede reclamar siguiendo los siguientes pasos:

1. Realizar una reclamación ante la compañía naviera correspondiente. Lo puede hacer a través de las hojas de reclamaciones que las compañías deben tener a disposición de sus usuarios.
2. La reclamación la debe dirigir directamente al departamento de atención al usuario, bien por carta o bien por medios electrónicos si la compañía dispone de ellos.
3. Debe conservarse el billete, talón de equipaje y demás documentos utilizados. Además, la reclamación debe ser clara, concisa y legible, es importante consignar con precisión fecha, hora, lugar y causas de la reclamación, así como los datos personales del reclamante y de su trayecto.

En caso de no recibir respuesta en el plazo de un mes, o no ser esta satisfactoria, puede presentar una reclamación ante las [autoridades de consumo de su Comunidad Autónoma](#), autoridades designadas para velar por el cumplimiento del [Reglamento \(UE\) nº 1177/2010](#)

Para ello le sugerimos que:

1. Cumplimente el [formulario de reclamaciones](#) que se puede descargar. **(Anexo --)**.
2. una copia legible de las comunicaciones que haya mantenido con la compañía naviera al respecto.
3. una copia de su billete con la naviera y demás documentación de interés.

Reclamar un problema en un puerto fuera de España

Si su incidente tuvo lugar en un puerto de la UE, no en territorio de España, o en un viaje que finaliza en ese puerto, podrá consultar en el siguiente listado los [datos de contacto de la autoridad nacional competente para tramitar su reclamación](#).

Deberá enviar su reclamación a dicho organismo el cual es el responsable de tramitar su queja/reclamación y darle una respuesta.

Más información

Si necesita más información puede solicitarla por correo electrónico a: inc@msssi.es

5. Protección de datos

Agencia Española de Protección de Datos:



EJERCICIO DE DERECHOS:

Los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (derechos ARCO) están reconocidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos y permiten conocer qué información personal nuestra está siendo tratada por un responsable (sin que ello suponga el acceso a los documentos), de quién o de dónde han obtenido esos datos y a quién se los ha cedido. También permiten modificar o rectificar errores, cancelar datos que no se deberían estar tratando u oponernos a tratamientos de datos personales realizados sin nuestro consentimiento.

Para ejercerlos, es importante conocer una serie de aspectos, que pueden consultarse con mayor detalle en la [Guía para el ciudadano](#) de la AEPD:

- Deben ser ejercidos directamente por el interesado ante cada uno de los responsables/titulares de los ficheros. Si se actúa en nombre de otra persona es necesario acreditar que nos ha autorizado a representarla.
- La legislación establece que para ejercer estos derechos es imprescindible que el ciudadano se dirija en primer lugar a la entidad que está tratando sus datos utilizando cualquier medio que permita acreditar el envío y la recepción de la

solicitud. Si la entidad no responde a la petición realizada en el plazo establecido por ley o el ciudadano considera que la respuesta que recibe no es la adecuada, puede solicitar que la Agencia Española de Protección de Datos tutele su derecho frente al responsable.

- Son derechos independientes, por lo que no es necesario ejercitar en primer lugar el derecho de acceso para poder rectificar o cancelar.
- El ejercicio de estos derechos debe ser sencillo, gratuito y no puede suponer ingreso adicional alguno para el responsable, que debe facilitar un procedimiento para el ejercicio de los derechos. Es recomendable utilizar dicho procedimiento, si bien el responsable no puede desatender una solicitud que, debidamente presentada, utilice otro medio.
- El contenido de la solicitud debe incluir: el nombre y apellidos del interesado; fotocopia de su documento nacional de identidad, pasaporte u otro documento válido que lo identifique y, si fuera necesario, de la persona que lo represente, así como el documento o instrumento electrónico acreditativo de tal representación; detalle de la petición que se realiza; dirección a efectos de notificaciones; fecha y firma del solicitante; y documentos acreditativos de la petición que formula si fuera necesario.
- El responsable debe atender la petición, incluso cuando no existan datos personales del solicitante, así como garantizar que su organización sea capaz de informar sobre cómo ejercer los derechos.

RECLAMACIONES REGISTRADAS

| TIPO | 2012 | 2013 | 2014 | % RELATIVO | Δ% 2013/2014 |
|-----------------------------------|-------|-------|-------|---------------|-----------------|
| Escritos de reclamación de tutela | 2.193 | 1.997 | 2.099 | 17,24 | 5,11 |

RECLAMACIONES RESUELTAS

| TIPO | 2012 | 2013 | 2014 | % RELATIVO | Δ% 2013/2014 |
|-------------------------------------|-------|-------|-------|---------------|-----------------|
| Reclamaciones de tutela de derechos | 2.163 | 2.108 | 1.818 | 16,20 | -13,76 |

Si deseas presentar una reclamación ante la Agencia para que esta tutele tus derechos frente al responsable tras haber cumplido los puntos anteriores, la Sede electrónica de la Agencia te ofrece varias opciones para solicitarla. (Puede consultarlas en la página web <http://bit.ly/1QME1oC>).

6. Seguros

Dirección General de Seguros y fondos de Pensiones:



EJERCICIO DE DERECHOS:

Protección al Asegurado y al partícipe - Servicio de Reclamaciones Legislación

La [Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones](#), regula el procedimiento de presentación de consultas, quejas y reclamaciones ante los servicios de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Banco de España y Comisión Nacional del Mercado de Valores. Su objetivo es mejorar la eficacia del funcionamiento de los servicios de reclamaciones y, con ellos, fomentar la aplicación efectiva de la normativa de protección del usuario de servicios financieros y las buenas prácticas en el sector financiero, al tiempo que se aumenta el nivel de seguridad jurídica en las relaciones entre entidades y clientes.

Información útil para los Clientes de las Entidades Aseguradoras y para Partícipes y Beneficiarios de Planes de Pensiones

- [Cuestiones generales sobre el contrato de seguro](#)
- [Seguro obligatorio de automóviles](#)
- [Seguro de enfermedad y asistencia sanitaria](#)
- [Seguro de decesos](#)
- [Seguro de defensa jurídica](#)
- [Seguros obligatorios diversos](#)
- [Seguros vinculados a préstamos hipotecarios](#)
- [Planes y fondos de pensiones](#)

Información sobre el procedimiento

El Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones atiende las consultas, quejas y reclamaciones que presenten los ciudadanos a través del procedimiento recogido en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Este procedimiento es escrito y las consultas, quejas y reclamaciones se pueden presentar de dos formas:

- En soporte papel, dirigiendo el escrito al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, situado en el Paseo de la Castellana nº 44, 28046 Madrid.
- Por vía telemática con firma electrónica, a través de la página web de la [Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones](#)
- Asimismo, para realizar consultas se pone a disposición de los ciudadanos el teléfono 902 19 11 11, con el siguiente horario: de lunes a viernes laborables de 9:30 a 14:30 h
- [Guía Práctica para la Presentación de Quejas, Reclamaciones y Consultas](#) (57 KB)
- [PG1 - Competencias del Servicio de Reclamaciones](#) (52 KB)
- [PG2 - ¿Quién puede presentar consultas o reclamaciones?](#) (52 KB)
- [PG3 - ¿Cómo plantear una queja o reclamación?](#) (68 KB)
- [PG4 - Tramitación de quejas y reclamaciones](#) (40 KB)

Descarga de Formularios para la presentación de Quejas, Reclamaciones y Consultas

En la página web puede descargar el formulario de queja y reclamaciones y formulario de consultas, sin perjuicio de poder utilizar cualquier otro formato.

Puede consultar el formulario en el Anexo X de la presente guía.

Presentación telemática de Quejas, Reclamaciones y Consultas: "Sede Electrónica"

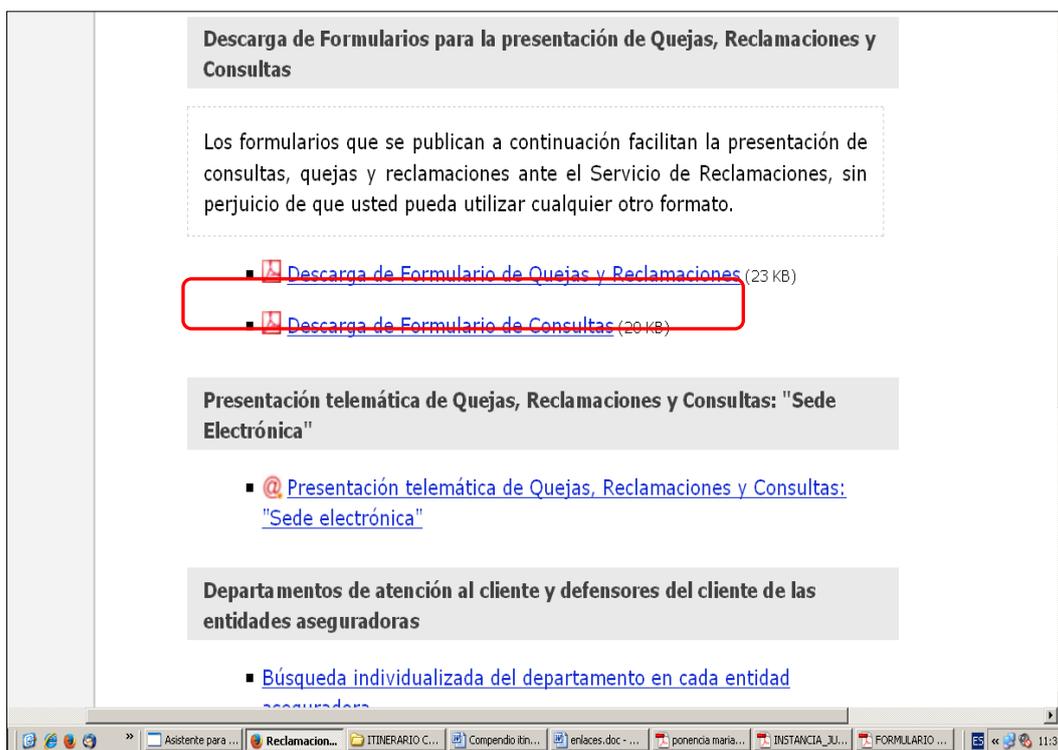
- [Presentación telemática de Quejas, Reclamaciones y Consultas: "Sede electrónica"](#)

Departamentos de atención al cliente y defensores del cliente de las entidades aseguradoras

- [Búsqueda individualizada del departamento en cada entidad aseguradora](#)
- [Servicio de Atención al Asegurado del Consorcio de Compensación de Seguros](#) [para cuestiones exclusivamente relativas a la actividad aseguradora de esta entidad. No atiende reclamaciones o consultas referidas a otras compañías]

Red Transfronteriza Europea (FIN-NET)

- [Red Transfronteriza Europea para la tramitación extrajudicial de reclamaciones en materia de servicios financieros \(FIN-NET\)](#)
- [Planes y fondos de pensiones](#)



FORMULARIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES:

7. Sector financiero

Banco de España

The screenshot shows the website of Banco de España, specifically the 'Oficina Virtual' section for 'Reclamaciones, Quejas y Consultas'. The page is in Spanish and includes a navigation menu with options like 'Inicio', 'Ciudadanos', 'Empresas', 'Instituciones financieras', 'Administraciones', and 'Catálogo de trámites'. The main content area is titled 'Reclamaciones, Quejas y Consultas' and contains a 'DESCRIPCIÓN DEL PROCESO' section. This section describes the process for submitting claims, complaints, and inquiries, including details about the types of claims accepted (e.g., restitution of interest or rights, delays, or questions about transparency) and the required steps (e.g., contacting the client service or ombudsman). A 'PÚBLICO OBJETIVO' section identifies eligible users as individuals, associations, and organizations. On the right side, there is a 'CONTACTO' section with postal and phone information, and a 'TRAMITACIÓN' section listing available forms for physical and digital submission.

Reclamaciones, quejas y consultas:

Reclamaciones, Quejas y Consultas

Descripción del proceso

Remisión por el interesado de:

- Reclamaciones que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras supervisadas por el Banco de España que supongan, para quien las formula, un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos, por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.
- Quejas por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades financieras supervisadas por el Banco de España.

- Consultas relativas a cuestiones de interés general sobre los derechos de los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y protección de la clientela bancaria, o sobre los cauces legales para el ejercicio de tales derechos.
- Gestión de la información adicional que se recibe para completar la documentación precisa en orden a trasladar el expediente a la entidad. Recepción de las alegaciones de la entidad. Cualquier otra documentación que se reciba para incorporar al expediente en cada uno de los trámites.

Para poder presentar la reclamación o queja es necesario haberse dirigido previamente al Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Cliente de la entidad reclamada, acreditando haber obtenido una contestación sobre la controversia o, en otro caso, el transcurso de 2 meses sin respuesta.

Público objetivo

Personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras debidamente identificadas y acreditadas, en su condición de usuarios de servicios bancarios. Asociaciones y organizaciones de usuarios de servicios financieros, en representación de un determinado cliente, o en defensa de intereses colectivos. También estarán legitimadas para formular consultas las oficinas y servicios de información y atención al cliente a que se refiere el RDL 1/2007.

Cómo iniciar el trámite

Presencial:

Presentando la reclamación, queja, consulta o información adicional en el Registro General del Banco de España en la calle Alcalá, 48, de Madrid, o en cualquiera de sus sucursales.

En el apartado “Tramitación” se encuentran disponibles los formularios habilitados al efecto.

Para el envío de la reclamación, queja, consulta o información adicional a las sucursales, dispone del listado de éstas en el apartado “Otra información de interés”.

Correo:

Enviando la reclamación, queja, consulta o información adicional a la siguiente dirección:

Banco de España
Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones
c/ Alcalá, 48
28014 Madrid

En el apartado “Tramitación” se encuentran disponibles los formularios habilitados al efecto.

Para el envío de la reclamación, queja, consulta o información adicional a las sucursales, dispone del listado de éstas en el apartado “Otra información de interés”.

Electrónico:

La presentación electrónica de una reclamación, queja, consulta o información adicional, deberá realizarse a través del enlace “Oficina Virtual de Reclamaciones”, disponible en el apartado “Tramitación”.

El interesado deberá poseer certificado digital válido y aceptado por el Banco de España.

Disponibles en el apartado “Otra información de interés”.

El formulario a utilizar para cada caso está disponible en el apartado “Tramitación”.

Las solicitudes enviadas telemáticamente y procesadas correctamente en la “Oficina Virtual de Reclamaciones”, asientan automáticamente en el Registro Electrónico del Banco de España.

Documentación obligatoria

El escrito debe contener los siguientes datos:

- Identificación del interesado (nombre y apellidos o denominación social, domicilio a efecto de notificaciones, DNI). Si se presenta por medio de representante, se acreditará la representación por cualquier medio admitido en derecho.
- Asociaciones de consumidores: acreditación de la condición de socio del reclamante, cuando actúen en representación de un determinado cliente.
- Entidad o entidades contra las que se reclama o queja y oficinas implicadas.
- Motivo concreto de la queja o reclamación.
- Acreditación del cumplimiento del trámite previo ante el Servicio de Atención o Defensor del Cliente de la entidad, en su caso.
- Lugar, fecha y firma original, o digital.

Otra documentación

Documentación acreditativa de los hechos planteados que puedan ser relevantes para resolver la reclamación o queja (documentos contractuales, extractos de cuenta con los apuntes cuestionados, etcétera).

Órgano de resolución

Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones.

Plazo de resolución

- Reclamaciones: cuatro meses desde la presentación.
- Quejas: tres meses salvo que la queja tuviera por objeto la demora o incumplimiento de una decisión del departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, del defensor del cliente o partícipe de la entidad contra la

que se reclame. En este caso deberá concluir con un informe en un plazo máximo de un mes y medio.

- Consultas: un mes desde la presentación.

En la página web encontrarás:

CONTACTO

DEPARTAMENTO DE CONDUCTA DE MERCADO Y RECLAMACIONES

Dirección Postal:
Banco de España
Departamento de Conducta de Mercado
y Reclamaciones
c/ Alcalá 48
28014 Madrid

Tlfno.:
901 545 400
91 338 8830

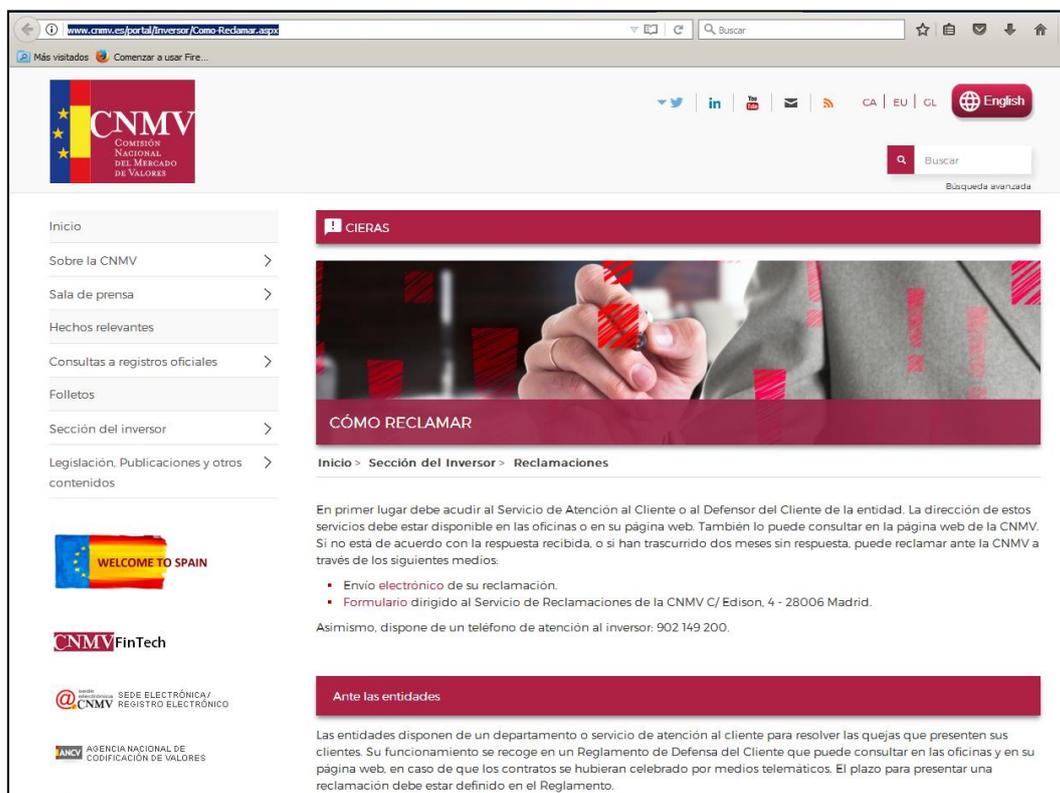
Horario:
De lunes a viernes, de 8.30 a 17.00 h
(excepto festivos en Madrid capital)

TRAMITACIÓN

- ▶ Oficina Virtual de Reclamaciones ▾
- ▶ Formulario de reclamaciones y quejas persona física (para rellenar e imprimir) 📄 (780 KB)
- ▶ Formulario de reclamaciones y quejas persona jurídica (para rellenar e imprimir) 📄 (780 KB)
- ▶ Formulario de reclamaciones y quejas (para imprimir) 📄 (662 KB)
- ▶ Formulario de consultas persona física (para rellenar e imprimir) 📄 (771 KB)
- ▶ Formulario de consultas persona jurídica (para rellenar e imprimir) 📄 (771 KB)
- ▶ Formulario de consultas (para imprimir) 📄 (660 KB)
- ▶ Formulario de información adicional persona física (para rellenar e imprimir) 📄 (661 KB)
- ▶ Formulario de información adicional persona jurídica (para rellenar e imprimir) 📄 (661 KB)

8. Inversiones

Comisión Nacional del Mercado de Valores



Cómo reclamar:

En primer lugar debe acudir al Servicio de Atención al Cliente o al Defensor del Cliente de la entidad. La dirección de estos servicios debe estar disponible en las oficinas o en su página web. También lo puede consultar en la página web de la CNMV. Si no está de acuerdo con la respuesta recibida, o si han transcurrido dos meses sin respuesta, puede reclamar ante la CNMV a través de los siguientes medios:

- Envío [electrónico](#) de su reclamación.
- [Formulario](#) dirigido al Servicio de Reclamaciones de la CNMV C/ Edison, 4 - 28006 Madrid. (Anexo XI).

Asimismo, dispone de un teléfono de atención al inversor: 902 149 200.

Ante las entidades

Las entidades disponen de un departamento o servicio de atención al cliente para resolver las quejas que presenten sus clientes. Su funcionamiento se recoge en un Reglamento de Defensa del Cliente que puede consultar en las oficinas y en su página web, en caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos. El plazo para presentar una reclamación debe estar definido en el Reglamento.

Las reclamaciones se deben presentar ante los servicios de atención al cliente de las entidades por escrito y señalando su fecha, y los clientes deben quedarse con copia de los mismos, sellada por la entidad, de forma que puedan acreditar haber realizado esta gestión.

Los departamentos o servicios de atención al cliente y, en su caso, los defensores del cliente, disponen de dos meses para dictar un pronunciamiento razonado, a contar desde la recepción de la reclamación. Una vez finalizado este plazo sin haber recibido contestación, o si esta no es de satisfacción para el cliente, se puede presentar ante la CNMV.

Los servicios de atención al cliente de las entidades deben proporcionar a los inversores el formulario para poder poner la reclamación ante la CNMV.

En su caso, la respuesta del departamento de atención al cliente o del defensor del cliente deberá ser notificada al interesado en el plazo de diez días naturales desde la fecha de la resolución, por el mismo medio a través del cual se hubiera presentado la reclamación.

Ante la CNMV

La CNMV es competente para atender las reclamaciones de los usuarios en relación con la actuación de las empresas de servicios de inversión, las entidades de crédito (cuando prestan servicios de inversión), y las gestoras de fondos y sociedades de inversión:

La reclamación debe incluir obligatoriamente la siguiente información:

- Identificación del interesado o reclamante: nombre y apellidos, D.N.I. y domicilio para entregar notificaciones y teléfono de contacto.
- Identificación de la entidad reclamada y oficina en la que se han producido los hechos.
- Motivo o causa de la reclamación.
- Declaración de que los hechos no han sido o están siendo objeto de litigio, arbitraje o análisis en ninguna otra instancia administrativa y judicial.
- Copia de la reclamación interpuesta en el Servicio de Atención al Cliente o el Defensor del Cliente de la entidad o prueba documental de que han transcurrido dos meses sin que hayamos obtenido respuesta por parte de la entidad.
- Lugar, fecha y firma.
- Cualquier documento o dato que se considere conveniente para respaldar la reclamación.

Debe utilizarse el [formulario de la web](#) de la CNMV, que se puede remitir electrónicamente, o el [formulario en PDF](#) de la CNMV, que se puede obtener en las entidades financieras y en la propia CNMV y que debe dirigirse al Servicio de Reclamaciones de la CNMV C/ Edison, 4 28006, Madrid.

La CNMV examina la admisibilidad de la reclamación y comunica su admisión o petición de subsanación de algún término si hiciera falta.

Una vez admitidas, se traslada la reclamación a la entidad reclamada, para que presente sus alegaciones en el plazo de quince días hábiles. La entidad debe enviar dichas alegaciones al reclamante para que pueda pronunciarse sobre las mismas, también en un plazo de quince días hábiles.

El plazo máximo para resolución de las reclamaciones es de cuatro meses. Si ello no fuera posible, se debe informar de esta circunstancia y se harían constar en el informe final las causas que lo han impedido.

El informe final contiene conclusiones claras, precisas y motivadas sobre la conducta seguida por la entidad en el caso planteado. Este informe:

- Tiene únicamente carácter informativo y no vinculante para las partes. No obstante, la entidad debe informar al supervisor de las actuaciones realizadas en relación con las reclamaciones resueltas con informe favorable al reclamante.
- No tiene la consideración de acto administrativo recurrible, por lo que no puede ser objeto de recurso ante los órganos administrativos o judiciales.
- No recoge valoraciones económicas sobre los posibles daños y perjuicios ocasionados a los usuarios de los servicios financieros, ya que sólo los tribunales de justicia pueden reconocer este tipo de solicitudes.

En el transcurso de la tramitación los interesados pueden desistir de la reclamación, lo que daría lugar a la finalización del procedimiento para el reclamante. También pueden llegar a un avenimiento con las entidades y poner fin al expediente.

9. Industria. Electricidad, gas e instalaciones

El consumidor puede verse afectado por un problema en tres sectores: gas, electricidad e instalaciones.

ELECTRICIDAD:

El artículo 98 del [Real Decreto 1955/2000](#), de 1 de diciembre, por el que se regula las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica establece lo siguiente:

*“Las reclamaciones o discrepancias que se susciten en relación con el **contrato de suministro a tarifa, o de acceso a las redes**, o con las facturaciones derivadas de los mismos serán resueltas administrativamente por el órgano competente en materia de energía de la Comunidad Autónoma o Ciudades de Ceuta y Melilla, en cuyo territorio*

se efectúe el suministro, independientemente de las actuaciones en vía jurisdiccional que pudieran producirse a instancia de cualquiera de las partes.”

En Aragón, el departamento competente es el de [Economía, Industria y Empleo](#).

Pasos a seguir para efectuar una reclamación:

1.- En primer lugar deberá dirigirse a su compañía comercializadora a través de las diferentes vías indicadas en la legislación. Ésta deberá 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.

2.- Una vez efectuada la reclamación en su compañía si la respuesta recibida no es satisfactoria o no ha recibido respuesta y usted desea continuar con su reclamación, en función de que el tipo de contrato de suministro sea a tarifa (PVPC) o mercado libre, deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Si se trata de un contrato de suministro acogido a PVPC, para los que todos los conceptos están regulados, la resolución de las reclamaciones en vía administrativa le compete a las Comunidades Autónomas, si bien cabe previamente, o de forma alternativa, su resolución en vía extrajudicial por los Órganos de Arbitraje en materia de consumo, sistema al que voluntariamente puede acogerse.

Están adheridas al Sistema Arbitral de Consumo, aunque con limitaciones, las siguientes empresas:

- .- Audax Energía, S.A.
 - .- EDP Comercializadora Último Recurso S.A.
 - .- Endesa Energía XXI, S.L.U.
 - .- Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U.
 - .- Iberdrola Generación, S.A.U.
 - .- Naturgas Energía Comercializadora, S.A.U. (Hidrocantábrico Energía, S.A.U.)
- Si se trata de un contrato de suministro en el mercado liberalizado las reclamaciones son resueltas por los tribunales ordinarios de justicia, salvo en lo concerniente a la tarifa de acceso a redes (problemas con su distribuidora, la red, equipos de medida y discrepancias en la medida o con el término de potencia) que corresponde al órgano competente en materia de energía de la Comunidad Autónoma o Ciudades de Ceuta y Melilla, en cuyo territorio se efectúe el suministro. Si la empresa está adherida al Sistema Arbitral de Consumo, alternativamente se puede presentar solicitud de arbitraje.
 - El consumidor también puede acudir a la CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia), que actúa orientando y canalizando las reclamaciones a la Institución o Administración competente en su resolución, o, en su caso, mediante la apertura de un expediente de investigación que puede concluirse con la sanción de posibles conductas anómalas por parte de las empresas.

Reclamación ante el órgano competente en materia de energía de la Comunidad Autónoma

Después de haber presentado reclamación a su compañía comercializadora y si ésta no se hubiera resuelto satisfactoriamente, podrá dirigirse por escrito a este órgano para solicitar su resolución **SOLO** en los siguientes casos:

- Cuando la reclamación se refiera a un contrato acogido a PVPC (en el apartado datos del contrato de su factura podrá comprobar el tipo de contrato).
- Cuando la reclamación tenga que ver con el acceso a redes (problemas con su distribuidora, la red, equipos de medida y discrepancias en la medida o con el término de potencia), aún tratándose de un contrato en el mercado libre.

Las reclamaciones deberán ir dirigidas, a través de registro general, al Servio Provincial de Industria e Innovación de la Provincial al que pertenezca el punto de suministro objeto de la reclamación.

Solicitud y documentación a aportar: Solicitud cumplimentada, Fotocopia del DNI, justificante de haber presentado reclamación previa en la compañía comercializadora, fotocopias de facturas, contrato y toda aquella que considere oportuna.

FORMULARIO: Solicitud general

<http://bit.ly/1S6CgSe>

Puede consultarlo en el Anexo XI de esta guía.

... puede concluirse con la sanción de posibles conductas anómalas por parte de las empresas.

Reclamación ante el órgano competente en materia de energía de la Comunidad Autónoma

Después de haber presentado reclamación a su compañía comercializadora y si ésta no se hubiera resuelto satisfactoriamente, podrá dirigirse por escrito a este órgano para solicitar su resolución **SOLO** en los siguientes casos:

- Cuando la reclamación se refiera a un contrato acogido a PVPC o TUR (en el apartado datos del contrato de su factura podrá comprobar el tipo de contrato).
- Cuando la reclamación tenga que ver con el acceso a redes (problemas con su distribuidora, la red, equipos de medida y discrepancias en la medida o con el término de potencia), aún tratándose de un contrato en el mercado libre.

Las reclamaciones deberán ir dirigidas, a través de registro general, al Servio Provincial de Industria e Innovación de la Provincial al que pertenezca el punto de suministro objeto de la reclamación.

Solicitud y documentación a aportar: Solicitud cumplimentada, Fotocopia del DNI, justificante de haber presentado reclamación previa en la compañía comercializadora, fotocopias de facturas, contrato y toda aquella que considere oportuna.

 [Solicitud General](#) - (29 KB)

5. VERIFICACIÓN DE CONTADORES subir

Si desea la verificación del contador porque ha observado anomalía en su funcionamiento, entonces, podrá solicitarlo al Servicio Provincial de Industria e Innovación de la provincia correspondiente.

DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE CONTACTO

| PROVINCIA DEL PUNTO DE SUMINISTRO | ÓRGANO GESTOR | DIRECCIÓN Y TELÉFONO |
|-----------------------------------|---|---|
| ZARAGOZA | Servicio Provincial de Industria e Innovación de Zaragoza | Edif. Pignatelli – Pº María Agustín, 36, 50004 Zaragoza (Zaragoza) Tel: 976 715 674 |
| HUESCA | Servicio Provincial de Industria e Innovación de Huesca | Plaza de Cervantes, 1, Planta B, 22003 Huesca (Huesca). Tel. 974 293 074 |
| TERUEL | Servicio Provincial de Industria e Innovación de Teruel | San Francisco, 1, Planta 2 44001 Teruel (Teruel). Tel. 978 641 081 |

GAS:

En caso de reclamar por las facturas de gas, se rellena un formulario similar pero esta vez dirigida a la Sección de Combustible y Otras Energías, del Departamento de Economía, Industria y Empleo del Gobierno de Aragón.

Debemos tener en cuenta que la citada sección únicamente tiene competencia en el caso de que se trate de mercado regulado, ya que si se trata de mercado libre debemos acudir a la vía jurisdiccional.

Están adheridas al Sistema Arbitral de Consumo, aunque con limitaciones, las siguientes empresas:

- EDP Comercializadora Último Recurso, S.A.
- Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U.
- Iberdrola Generación, S.A.U.
- Naturgas Energía Comercializadora, S.A.U. (Hidrocantábrico Energía, S.A.U.)

INSTALACIONES:

VERIFICACIÓN DE CONTADORES

Si desea la [verificación del contador](#) porque ha observado anomalía en su funcionamiento, entonces, podrá solicitarlo al Servicio Provincial de Industria e Innovación de la provincia correspondiente.

Solicitud de verificación y documentación: Solicitud cumplimentada, Fotocopia DNI, Fotocopia de las cuatro últimas facturas y ejemplar para la administración de la TASA 14, APARTADO 2.

Para verificar el contador de luz:

- .- Para contadores monofásicos: TASA 14. 2 tarifa 17.1.2 (38,25 € aprox.).
- .- Para contador eléctrico de otras características o transformadores de medidas: TASA 14. 2 tarifa 17.3.1. (76,55 € aprox.).

Para verificar el contador de gas:

- .- Contadores de hasta 6 mm³: TASA 14.2 tarifa 17.1.1 (40,55 €)
- .- Contadores con otras características: TASA 14.2 tarifa 17.3.1. (220,45 € aprox.).

Para verificar el contador del agua:

Para contadores de agua en Zaragoza capital:

- .- Para contadores de hasta 20 mm³: TASA 14.2 tarifa 17.1.1 (40,55 €)
- .- Para contadores de otras características: TASA 14.2 tarifa 17.3.1. (220,45 € aprox.).

* El contador de un ciudadano/familia estándar tiene entre 3 y 20 mm³.

* En la verificación de contadores de Zaragoza capital, además, el Ayuntamiento de Zaragoza, de conformidad con la Ordenanza Fiscal N° 24.25 Tasa por la prestación de servicios vinculados al abastecimiento de agua (2016), en caso de que el contador funcione correctamente, devenga una tasa adicional (en contadores de hasta 20 mm³ la tasa es de 35,05€ en 2016).

Artículo 25.- Tarifa por verificación de contador

1. La tarifa por la verificación oficial del contador, en los términos del artículo 53 de la OMECGIA, se exigirá cuando de la verificación del contador adscrito a la póliza no resulte error o éste sea inferior al error máximo admitido. El cálculo se efectuará con arreglo al siguiente cuadro, en función del calibre del contador instalado en el punto de suministro:

Tarifas

| Calibre (En mm) | Euros |
|------------------|-------|
| Hasta 20 | 35,05 |
| 25 | 43,45 |
| 30 | 47,7 |
| 40 | 56,6 |
| 50 | 83,45 |
| 65 | 86,9 |
| 80 | 118,2 |
| 100 | 135,1 |
| 125 y siguientes | 153 |

Para contadores de agua en Zaragoza provincia, se aplican las mismas tasas con la diferencia que no se aplica ninguna tasa adicional por el Ayuntamiento.

TASAS:

The screenshot shows the website of the Government of Aragón. The main navigation bar includes the logo and the text 'GOBIERNO DE ARAGON'. Below the navigation bar, there is a search bar and a menu. The main content area is titled 'Departamento de Economía, Industria y Empleo' and features a banner image of coins. The 'Tasas' section is highlighted, showing a list of tax models: 'Modelo 514. Apartado 1.', 'Modelo 514. Apartado 2.' (circled in red), and 'Modelo 514. Apartado 5.'. Below this, the details for 'Tasa 14. Por servicios en materia de ordenación de actividades industriales, energéticas, metroológicas, mineras y comerciales.' are provided, including a reference to the 'LEY 2/2016, de 28 de enero, de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad Autónoma de Aragón' and a section titled '¿CUÁNDO SE DEVENGARÁ LA TASA 14?'.

¿Te han cambiado de compañía de energía eléctrica o gas sin tu permiso? Vías para reclamar

Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.



The screenshot shows a blog post from the CNMC blog. The header includes the CNMC logo and navigation links: Inicio, Sobre este blog, Imprescindibles, Archivos, Suscripción, and Glosario. Below the header, there are category links: CNMC, Audiovisual, Competencia, Energía, Telecom, Transporte y postal, and Diálogos Compliance. The main title of the post is '¿Te han cambiado de compañía de energía eléctrica o gas sin tu permiso? Vías para reclamar'. Below the title, there is a social media sharing bar with icons for Facebook, Twitter, LinkedIn, and Google+, along with share counts. The main text of the post begins with: 'La semana pasada en la CNMC sancionamos a Endesa, Iberdrola, Gas Natural y Viesgo con un total de 155.000 euros por haber suscrito contratos de luz y/o gas a 7 clientes sin su consentimiento. Algunos de estos consumidores presentaron sus reclamaciones directamente en la Comisión y otros las tramitaron en sus oficinas municipales de información al consumidor (OMIC)'. Below this text is a photograph of a wooden sign that reads 'COMPLAINT DEPARTMENT' and '200 MILES THAT AWAY!' with a hand pointing to the right. A caption below the photo reads: 'Las quejas, por allí. Foto tomada de Flickr cortesía de Kevin Spencer'. At the bottom of the post, there is a paragraph explaining the user's right to choose their provider and the importance of compliance with legal requirements, followed by a list of ways to file a complaint.

Los usuarios tenemos derecho a elegir nuestro suministrador, pero es importante que las comercializadoras de electricidad y gas natural cumplan los requisitos de contratación y apoderamiento que marca la ley. Cuando esto no sucede, existen varias vías para presentar una reclamación. Os las detallamos aquí:

Como decimos, la CNMC ha acreditado que, en ocasiones, las compañías no respetan el procedimiento de contratación y no cuentan con el consentimiento de los clientes para realizar los cambios de suministrador. Las vías para reclamar son estas:

1. En primer lugar, si eres un afectado por estas prácticas debes formular tus reclamaciones ante el comercializador que realizó el cambio sin tu consentimiento. En el caso de que no se resuelva la reclamación y si el comercializador que te suministraba es un [comercializador de referencia](#) o de [último recurso](#) posteriormente puedes reclamar ante el órgano correspondiente de la Comunidades Autónoma.

El detalle de las **diferentes vías de reclamación** están [aquí](#) en el caso del **gas** y [aquí](#) en el **caso de la electricidad**.

2) Otra opción es que vayas a las Oficinas Municipales de Atención al Consumidor (OMICs) y a las Organizaciones de Consumidores y Usuarios.

3) Pero además de las anteriores posibilidades, puedes presentar una denuncia ante la CNMC.

¿Cómo presentar una denuncia ante la CNMC?

1) La **denuncia** se puede presentar [en el registro de cualquiera de nuestras sedes de Madrid o de Barcelona.](#)

El horario del registro presencial es de 09:00 a 14:30 horas, de lunes a viernes y la dirección de nuestras sedes esta:

En Madrid:

Sede Alcalá. Calle Alcalá 47 (28014 Madrid) Telf: 91.432.9600

Sede Barquillo. Calle Barquillo 5 (28004 Madrid) Telf: 91.432.9600

En Barcelona:

Sede Bolivia. Calle Bolivia 56 (08018 Barcelona) Telf: 93.603.6200

La denuncia se puede presentar directamente en nuestro registro o se puede enviar por correo postal. También nos llegaría a través del registro único, es decir, presentándola en cualquier registro oficial de tu municipio y pidiendo que la remitan a la CNMC (hay registros oficiales en los Ayuntamientos, Delegaciones de Hacienda, etc).

2) Y para los usuarios avanzados más avanzados digitalmente... también está la opción de la [sede electrónica.](#) Nuestro enlace es este:

<https://sede.cnmc.gob.es/> (seleccionar apartado quejas y sugerencias)

3) Adicionalmente, la CNMC dispone de una dirección de correo electrónico: cambiodecomercializador@cnmc.es donde podemos resolver tus **dudas** sobre el cambio de comercializador.

Recomendaciones si te cambias de compañía de gas o electricidad

Y por último, te recordamos que en el caso de que quieras cambiarte de compañía de gas o electricidad es importante que leas estos 10 consejos que publicamos en la CNMC hace un tiempo:

[Guía informativa para el cambio de comercializador de electricidad o gas](#)

10. Comercio electrónico

En caso de tener un problema en la compra de productos o servicios a través de Internet, existen varias vías de reclamación. Primero debemos acudir al servicio de atención al cliente de la empresa, que dispone del plazo máximo de un mes para contestarnos. Si no lo hace, o la respuesta no es satisfactoria, disponemos de las siguientes vías:

1.- CONFIANZA ONLINE:

<https://www.confianzaonline.es/consumidores/como-podemos-ayudarte/>



Si ves el Sello de Confianza Online en las páginas web en las que navegas, esto significa que la empresa ha asumido unos compromisos con la ética en Internet y con las normas del Código Ético de “Confianza Online”.

Estas empresas a través del Sello te dan la posibilidad de reclamar gratuitamente ante Confianza Online si tienes una incidencia con la contratación online de sus productos y/o servicios y si su Servicio de Atención al Cliente no ha podido resolverla previamente.

Siempre es recomendable que intentes llegar a un acuerdo amistoso con la empresa y, por ello, Confianza Online se pone a tu disposición. Si se llega a un acuerdo, se evita la dilatación en el tiempo de la resolución de la reclamación obteniendo un beneficio.

Si la empresa está adherida a Confianza Online está obligada a someterse a estos procedimientos.

En el apartado “[Cómo reclamar](#)” se encuentra toda la información útil para hacer llegar la reclamación.

Además, se puede consultar una “[Guía Práctica de Consumidores](#)” y, para conocer cómo se han resuelto otras reclamaciones, el “[Histórico de Publicaciones](#)”.

2.- CONFIANZA EN LÍNEA:

<http://www.e-observatorio.es/confianzaenlinea.aspx>



CONFIANZA EN LÍNEA es un sello que las empresas adheridas podrán insertar en sus páginas web para mostrar su compromiso de responsabilidad en sus comunicaciones comerciales y en sus transacciones contractuales con los consumidores.

Mediante este sello se acredita que el comercio está adherido a un Código de Conducta regulado por las autoridades de consumo y ofrece un sistema de resolución extrajudicial de conflictos - entre los prestadores de servicios y los consumidores y usuarios - que figura en la lista que publica la Comisión Europea sobre sistemas alternativos de resolución de conflictos con consumidores.

Estos distintivos se adjudican a través de las entidades promotoras de códigos de conducta, cuyo distintivo estará insertado entre el espacio naranja del sello y el dedicado a “prestador adherido”. Estas entidades promotoras deberán mantener permanentemente accesible al público, por medios electrónicos y de forma concisa y clara, el contenido del código de conducta, los procedimientos de adhesión y de denuncia frente a posibles incumplimientos del código, los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos que promueve el código y los prestadores de servicios adheridos a este en cada momento.

Las entidades promotoras deberán cumplir los requisitos indicados en el Real Decreto 1163/2005. La concesión y retirada del distintivo de confianza, así como el ejercicio de las funciones dirigidas a velar por el mantenimiento de los requisitos que justifican su otorgamiento, corresponde al órgano competente en materia de consumo de la comunidad autónoma en que esté domiciliada la entidad promotora del código.

3.- RESOLUCIÓN DE LITIGIOS EN LÍNEA:

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

La UE ha creado esta web para ayudar a los consumidores no satisfechos. Permite presentar reclamaciones sobre productos o servicios adquiridos online y encontrar un tercero neutral ("organismo de resolución de litigios") que las tramite.

En caso de tener un problema con una compra online, se puede utilizar esta web para tratar de llegar a una solución extrajudicial, siempre que el consumidor resida en la UE y la empresa vendedora esté establecida en la UE. En algunos países, las empresas también pueden utilizar esta web para presentar reclamaciones contra los consumidores en relación con productos o servicios vendidos online.



4.- CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR EN ESPAÑA:

<http://www.cec.consumo-inc.es/>

Para reclamaciones fuera de España pero dentro del territorio europeo.



III. FOLLETOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

| | |
|--|--|
|  <p>¿Qué exigir? GASOLINERAS</p> <p>GOBIERNO DE ARAGÓN</p> | <h4>1. Gasolineras</h4> <p>Deberá existir un cartel informando del horario de apertura, precios de venta al público, formas de pago y la expresión “Autoservicio” cuando el suministro sea de este régimen, así como hojas de reclamaciones y carteles de prohibido fumar, y apagar el motor para repostar.</p> <p><u>Derechos:</u> derecho a una factura si lo solicita el consumidor y poder comprobar la exactitud de las cantidades suministradas y los precios.</p> <p><i>Decreto 105/1995, de 9 de mayo, del Gobierno de Aragón, sobre protección de los derechos de los consumidores en los Servicios de Suministro de Combustibles y Carburantes de Automoción en instalaciones de venta al público.</i></p> |
|  <p>¿Qué exigir? TALLERES DE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS</p> <p>GOBIERNO DE ARAGÓN</p> | <h4>2. Talleres de reparación de vehículos</h4> <p>Todos los talleres están obligados a exhibir al público los precios por hora de trabajo y servicios especiales que realice.</p> <p>Derecho del usuario a un presupuesto escrito, garantía de 3 meses o 2.000 km (excepto para vehículos industriales) y el horario y prestación de servicio al público.</p> <p><u>Derechos:</u> Los repuestos serán nuevos y adecuados al modelo de vehículo.</p> <p><i>Real Decreto 1457/1986 de 10 de enero por el que se regula la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles, de sus equipos y componentes.</i></p> |
|  <p>¿Qué exigir? TINTORERÍAS</p> <p>GOBIERNO DE ARAGÓN</p> | <h4>3. Tintorerías</h4> <p>Todo establecimiento de tintorería está obligado a exhibir de forma visible los precios máximos de los diferentes servicios, horario y disponer de hojas de reclamaciones.</p> <p><u>Derechos:</u> La tintorería deberá entregar un resguardo cuando el cliente deja la prenda y valorarla adecuadamente por si se produce un extravío o deterioro.</p> <p><i>Real Decreto 1453/1987, de 27 de Noviembre por el que se aprueba el Reglamento regulador de los servicios de limpieza, conservación y teñido de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos.</i></p> |



4. Prestación de servicios a domicilio

Estos servicios son los destinados a mantenimiento y reforma en viviendas, instalaciones y otras edificaciones anexas.

Deberá existir un cartel informando de los datos profesionales, teléfono, precios por tiempo de trabajo, transporte y desplazamiento, presupuestos, y recargos por urgencia. Los precios deben incluir el IVA

Derechos: el usuario tiene derecho a un presupuesto por escrito, exigir hojas de reclamaciones y solicitar precios de materiales y piezas.

El profesional deberá entregar una factura, necesaria para posibles reclamaciones.

El prestador del servicio deberá entregar documento de garantía de los trabajos efectuados. Esta será de 3 meses como mínimo.

Decreto 26/1999, de 23 de Marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la actividad de prestación de servicios a domicilio.



5. Garantías en la venta de bienes de consumo

Todos los productos que se compran tiene una garantía legal: electrodomésticos, ropa, coches, libros, muebles, etc.

En productos nuevos la garantía es de 2 años y en los de segunda mano el período no sería inferior a 1 año.

El plazo para reclamar es de 2 meses desde que se conoce el defecto.

Hay que guardar la factura o ticket para cualquier 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.



6. Productos milagro

Son productos que se anuncian a través de diversos medios y dicen ofrecer grandes beneficios para la salud. Estos suponen en algunos casos un presunto fraude para los consumidores.

Debemos desconfiar, no utilizar productos supuestamente beneficiosos para la salud sin consultar con un profesional, y si no hemos obtenido los efectos prometidos, podemos realizar la correspondiente reclamación con el justificante de compra.



7. Juguetes

Los juguetes son todos los productos creados para ser utilizados como fines de juego por niños de edad inferior a 14 años.

Un juguete con la marca “CE” cumplirá con las normas de seguridad establecidas en cuanto a correcta producción y composición.

A la hora de comprar un juguete hay que tener en cuenta que sea seguro y adecuado a la edad del niño.

Artículo 1 del Real Decreto 880/1990, de 29 de junio, por el que se aprueban las normas de seguridad de los juguetes.



8. Viajes aéreos

A la hora de viajar pueden surgir diferentes problemas que debemos de tener en cuenta a la hora de poder reclamar.

- Problemas con el equipaje: este puede extraviarse o resultar dañado.
- Denegación de embarque (Overbooking): Cuando la compañía ha extendido un número de billetes superior al de las plazas de avión.
- Gran retraso, o cancelación.

Reglamento (CE) N°261/2004 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 11 de febrero de 2004, pro el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.



9. Bronceado artificial

El bronceado artificial es una técnica basada en aparatos de luz artificial de radiaciones UV similares a las del sol.

Los centros de bronceado deben poseer personal especializado y adecuado para el uso de este tipo de maquinas.

Los usuarios firmarán un texto informativo donde se habla de los peligros de la radiación UV, el uso de gafas, el tiempo de exposición y las precauciones a tener en cuenta.

Los responsables de estos centros adquieren la obligación de garantizar un servicio seguro y facilitar información para evitar riesgos.

Los daños que puedan causar estas radiaciones no se observan a corto plazo, por lo que se les concede poca importancia.

Decreto 20/2011, de 3 de marzo, por que se regula la actividad de los centros de bronceado mediante la utilización de radiaciones ultravioleta.

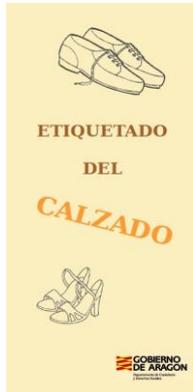


10. Etiquetado de productos textiles

Los productos textiles son aquellos compuestos exclusivamente por fibras textiles. Estos deben estar debidamente etiquetados incluyendo obligatoriamente información completa sobre el fabricante, comerciante o importador, número de registro industrial y composición del artículo.

No es obligatorio, pero están disponibles en muchas prendas los símbolos con información del tratamiento que debemos darle a cada prenda (etiquetado de conservación).

Real Decreto 928/1987, de 5 de junio, relativo al etiquetado de composición de los productos textiles.

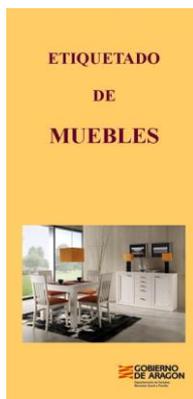


11. Etiquetado del calzado

Se considera calzado todo producto con suela cuya finalidad es proteger o cubrir los pies.

Estos productos se tienen que comercializar con su correspondiente etiquetado que debe contener información sobre la fabricación de todas las partes: empeine, forro, plantilla y suela.

Real Decreto 1718/199, de 27 de Octubre, por el que se regula el etiquetado de los materiales utilizados en los componentes principales del calzado.



12. Etiquetado de muebles

El etiquetado de muebles debe ofrecer información objetiva, suficiente y clara del producto y debe también advertir de la peligrosidad que tiene el producto o sus partes integrantes.

Es obligatorio que la etiqueta posea el nombre comercial del producto, la composición, lote de fabricación, condiciones de uso, identificación de la empresa, origen del producto y precio final.

La etiqueta es garantía de seguridad y facilita la comparación de productos. Guardar la etiqueta y la factura para cualquier posible reclamación.

Real Decreto 14/1988, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de etiquetado, presentación y publicidad de los productos industriales destinados a la venta directa de los consumidores y usuarios.



13. Consumo responsable

Ahorrar agua, reciclar las basuras, utilizar siempre plena carga en la lavadora y el lavavajillas, realizar bien la cesta de la compra y conservar adecuadamente los alimentos son algunas de las prácticas que nos ayudarán a mantener un consumo responsable, mejorando el medio ambiente y nuestra calidad de vida.



14. Las RS del consumidor responsable

Consumir de forma responsable debería ser una actividad habitual de los ciudadanos.

Reducir los residuos, reutilizar dando una segunda vida a los productos, reciclar, recuperar algunas cosas que estaban inservibles, renovar danto otro aspecto a los productos, reservar para reutilizar en el futuro, revalorizar, respetar la actitud del consumidor y reclamar como derecho fundamental de los consumidores ante cualquier problema.



15. Consumo responsable con mayor seguridad

Guía que trata de evitar que en general las personas mayores caigan en fraudes, engaños y abusos por parte de particulares y empresas.

Estos colectivos pueden ser víctimas de prácticas comerciales desleales tanto puerta a puerta como por teléfono.

Fraudes con la factura de la luz y del gas, falsas revisiones, telefonía y ventas fuera del establecimiento son algunos de los engaños más frecuentes, los cuales se describen y se dan una serie de consejos para evitarlos.



16. Medidas de ahorro: calefacción, aire acondicionado, luz y agua

Mantener una temperatura constante de 21°C en invierno, en verano 24-26°C, instalar dosificadores de agua en los grifos, utilizar bombillas de bajo consumo o aprovechar al máximo los electrodomésticos nos ayudarán a reducir las emisiones y ahorrar en nuestras facturas.



17. Hábitos responsables para ahorrar agua

El agua es uno de nuestros bienes más preciados, y por ello es muy importante seguir una serie de consejos para ahorrar:
 Instalar economizadores en los grifos, utilizar más la ducha que el baño, tirar de la cisterna lo menos posible, hacer uso de la lavadora y el lavavajillas a carga completa, cerrar el grifo cuando te cepilles los dientes, no dejar el grifo abierto esperando que salga agua fresca, utilizar regaderas en vez de manguera, etc.



18. La factura eléctrica

Cuando llega el recibo de la luz nos cuesta revisarlo con detenimiento, y existen varios conceptos importantes que describen el servicio y los motivos del coste. Estos apartados son importantes para advertir de posibles incidencias en la facturación.

Existen dos tipos de contrato o tarifa, el mercado libre donde el consumidor pacta con la empresa el precio de la energía y el PVPC donde el precio máximo que podrán cobrar las compañías lo fija el Gobierno.

La potencia contratada es uno de los términos más importantes y nos indica la potencia máxima que podemos utilizar.



19. Compras y pagos seguros en internet

El comercio electrónico es una modalidad de compra a distancia que consiste en la adquisición de productos en cualquier parte del mundo a través de Internet. Actualmente la seguridad en el comercio electrónico es elevada, pero existen riesgos que hay que evitar.

Comprar en webs seguras, informarse bien de las condiciones de pagos, plazos y devoluciones, guardar toda la documentación y pagar de forma segura son algunos de los consejos a seguir.

Para compras y pagos fuera del establecimiento existe el derecho de desistimiento de 14 días naturales.



20. Seguridad y responsabilidad en redes sociales

Las Redes Sociales son sitios en Internet que permiten a las personas conectarse de manera virtual. Las Redes nos permiten interactuar con otras personas, crear grupos, compartir información, hacer nuevas amistades, y crear una imagen.

Recuerda proteger tu equipo y proteger tu privacidad. No revelar datos familiares, y controlar lo que se publica en el muro y está a la vista de todos.



21. Telefonía y uso responsable del móvil

Contratar lo que te interese y puedas asumir, usar el móvil para comunicarte y no para aislarte, no perderlo de vista para evitar robos, evitar el envío de fotos personales, tener cuidado de no usarlo haciendo ciertas actividades, revisar las facturas y reciclar el aparato adecuadamente.

Especial cuidado cuando se usa el móvil en el extranjero revisando las tarifas de Roaming. También con los números de tarificación adicional y las permanencias en las diferentes operadoras.

Estás en tu derecho de reclamar a la operadora ante cualquier anomalía en tu factura o contrato.



22. Adquisición de vivienda

Recuerde elegir convenientemente y según sus necesidades el préstamo hipotecario, el comprador no está obligado a subrogarse al préstamo concertado por el promotor.

Están prohibidas las cláusulas que no reflejen con claridad los datos, supongan un aumento cuando no sea motivado por prestaciones adicionales, que el comprador corra con gastos derivados de defectos o errores que no le correspondan.

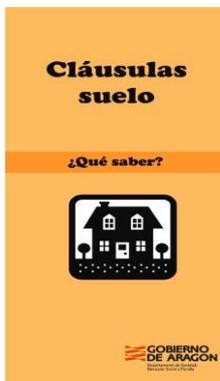
Informarse bien del precio total, formas de pago y garantías.



23. Préstamos hipotecarios

El préstamo hipotecario permite al prestatario recibir una determinada cantidad de dinero de una entidad de crédito, a cambio del compromiso de devolver dicha cantidad junto con los intereses.

El usuario tiene derecho a recibir información gratuita, elegir notario, tasación y aseguradora. También a recibir una copia del informe de tasación, recibir por escrito una oferta vinculante y los documentos de liquidación y justificante de pago del préstamo.



24. Cláusulas suelo

La cláusula suelo es la fijación de un límite de interés mínimo que se debe pagar en una hipoteca contratada. Las cláusulas suelo son ilegales en casos de falta de transparencia.

| | |
|---|---|
|  | <p style="text-align: center;">25. Endeudamiento de los consumidores</p> <p>Actúe con responsabilidad antes de contraer una deuda, ésta debe dirigirse a la adquisición de bienes o servicios necesarios.</p> <p>Tener especial cuidado con la publicidad agresiva de créditos fáciles que suelen tener intereses muy elevados.</p> <p>Busque información, formas de financiación, intereses, comisiones y compare en diferentes entidades. Calcule cuánto va a suponer en sus gastos mensuales.</p> |
|  | <p style="text-align: center;">26. Contratar un crédito rápido</p> <p>Un crédito rápido es aquel anticipo de dinero que permite al consumidor realizar la adquisición de un bien o producto y efectuar el pago del mismo en varios plazos.</p> <p>Atención: no firme nada sin haber leído bien antes, compruebe que el precio pactado y el que figura en el contrato coinciden, exija copia del contrato, recuerde que contrae un compromiso con la entidad financiera.</p> <p>Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.</p> |
|  | <p style="text-align: center;">27. Derechos de los consumidores en la venta ambulante</p> <p>Es la venta que se realiza fuera de un establecimiento comercial permanente.</p> <p>El consumidor goza de los mismos derechos y debe exigirlos en los mismos términos que cuando compra en su establecimiento habitual.</p> <p>Es obligatorio que el vendedor esté correctamente identificado, conviene comprobar la autenticidad de la prenda o productos, prestar atención a los productos que no estén debidamente identificados y solicitar ticket de compra para cualquier reclamación y garantía.</p> |



28. La factura

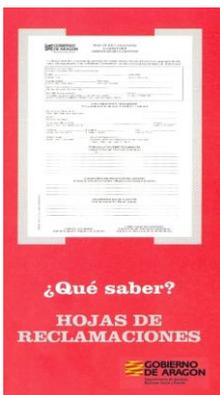
La factura o ticket es un documento al que siempre tenemos derecho cuando compremos un producto o abonemos un servicio.
Es necesaria para reclamar y acreditar que se ha realizado esa compra.

Hay que tener especial cuidado con algunos tickets porque se pueden borrar fácilmente haciéndolos ilegibles.

En el ticket no figuran los datos de la persona compradora, porque no es un documento normativo, en cambio en la factura sí.

Cada vez es más frecuente el uso de la factura electrónica en los suministros de luz, agua o gas. Pero tenemos derecho a la factura en papel sin coste alguno para el usuario.

Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se regulan las obligaciones de facturación.



29. Hojas de reclamaciones

Las hojas de reclamaciones son un instrumento que facilita a los consumidores realizar su reclamación en materia de consumo y posteriormente hacerla llegar a la administración correspondiente.

Es obligatorio que todos los establecimientos dispongan de hojas de reclamaciones y por ello debe anunciarse con un cartel en las zonas de mayor concurrencia de público.

Decreto 311/2001, de 4 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las hojas de reclamaciones en materia de consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón.



30. Arbitraje de consumo

El Arbitraje de consumo es una vía voluntaria, extrajudicial, rápida, eficaz y económica que permite resolver fácilmente los desacuerdos que puedan surgir entre un consumidor y el vendedor.

Las solicitudes se formalizan personalmente o a través de las Asociaciones de Consumidores, ante la Junta Arbitral de Consumo que corresponda. Para ello la empresa debe estar adherida al Sistema Arbitral y si no lo está, proponer que acepte el arbitraje.

Real Decreto 231/2008, del 15 de febrero, que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

IV. RECLAMACIÓN VÍA JUDICIAL.

Cuando los organismos de consumo reciben una reclamación, inician una mediación entre las partes, con el objetivo de lograr un acuerdo amistoso sin necesidad de tener que acudir a otras vías de resolución de conflictos. Cuando la mediación finaliza sin resultados positivos, el consumidor, si quiere ser restituido o indemnizado por el daño causado, deberá continuar su reclamación acudiendo al arbitraje de consumo o a la vía judicial en el caso de que se trate de una empresa no adherida a dicho sistema y no acepte expresamente el arbitraje.

Para plantear una demanda judicial en materia de consumo, no es necesario que se haya formalizado previamente una reclamación a través de una asociación de consumidores y usuarios o de una OMIC o servicios de consumo de la Comunidad Autónoma. Sin embargo, es recomendable agotar las vías administrativas, para intentar llegar a un acuerdo amistoso con el reclamado y no tener que acudir a la vía judicial, que generalmente es lenta y costosa y podríamos vernos obligados al pago de las costas procesales generadas por el proceso –abogado y procurador de la otra parte, pruebas periciales, etc.–, si nuestra demanda fuese desestimada total o parcialmente.

La inmensa mayoría de los conflictos relacionados con el consumo que acaban en la vía judicial se dirimen a través de la jurisdicción civil ordinaria (Juzgados de Primera Instancia). Sólo pueden plantearse este tipo de reclamaciones por vía penal cuando existen indicios de comisión de algún delito o falta –por ejemplo, una estafa–.

Los procedimientos judiciales adecuados para resolver conflictos de consumo son el **Juicio Verbal**, el **Juicio Ordinario** y el **Proceso Monitorio**. Los dos primeros, juicios declarativos, se basan en que un Juez/a en base a las pruebas y a los derechos y obligaciones de las partes resuelve una controversia. El Proceso Monitorio trata de resolver derechos indiscutibles. Además, las cuantías económicas que se reclaman, la duración del proceso y la complejidad de los trámites son distintos según cada procedimiento.

El juicio ordinario se suele utilizar para los asuntos más complejos, y requiere la asistencia de abogado y procurador. En estos procesos se decidirán las demandas cuya cuantía exceda de 6.000 euros y aquéllas cuyo interés económico resulte imposible de calcular, ni siquiera de modo relativo.

El juicio monitorio es un procedimiento especial previsto para deudas de carácter dinerario de cualquier importe cuando la deuda conste en algún tipo de documento. Por ejemplo, pago de facturas o recibos impagados, albaranes de entrega no abonados, créditos entre las partes debidamente documentados, etc. Este tipo de procedimiento será ultimado por las empresas para reclamar las deudas al consumidor.

Por eso, nosotros nos centraremos en explicar el juicio verbal, procedimiento declarativo por el cual se tramitan las demandas cuya cuantía no supere los 6.000€.

Las demandas civiles se pueden interponer, por regla general, sin necesidad de la intervención de abogado y procurador, cuando el valor económico de lo reclamado no supere los 2.000€. Pero el demandante siempre tiene el derecho a ser asistido por ellos,

si así lo estima oportuno, para una mejor defensa de sus derechos como consumidor o usuario.

Tenga en cuenta lo siguiente:

- Si utilizó el Arbitraje de Consumo para resolver una controversia y se emitió Laudo Arbitral, sobre el mismo asunto **no podrá realizar reclamación judicial**. El laudo es "cosa juzgada".
- Si durante la mediación de su Hoja de Reclamaciones o mientras se tramita su Expediente de Arbitraje en la JAC decide acudir al Juzgado para demandar a la empresa reclamada, tendrá que **desistir de la vía administrativa** comunicándolo a la OMIC o la JAC.
- La vía administrativa es incompatible con la vía judicial.
- Si finalmente decide acudir al Juzgado, y en la administración de consumo se le hubiera gestionado un Expediente de Reclamación, podrá **solicitar en la misma una copia de éste** por si fuera de utilidad como documentación a aportar en la demanda judicial.

EL JUICIO VERBAL:

<http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Servicios/Atencion-Ciudadana/Modelos-normalizados/El-juicio-verbal->

The screenshot shows a web browser displaying the website of the Poder Judicial España. The page is titled "El juicio verbal" and is part of the "Modelos normalizados" section under "Atención Ciudadana". The page content includes:

- viernes, 11 de diciembre de 2015
- El juicio verbal**
- Tipo de documento: Folletos
- Autor: Consejo General del Poder Judicial (España), Unidad de Atención Ciudadana
- Fecha de actualización: jueves, 4 de febrero de 2016
- Año: 2016
- Etiquetas: publicaciones, manuales y obras didácticas, procedimientos judiciales, guías prácticas, procesos civiles, Actuaciones judiciales

Below the text, there is a section titled "Archivos asociados" with the following links:

- El Juicio Verbal. Folleto informativo
- Juicio Verbal. Modelo normalizado de Demanda. Pdf
- Juicio Verbal. Modelo normalizado de Demanda. Word
- Juicio Verbal. Modelo normalizado de Contestación a la demanda. Pdf
- Juicio Verbal. Modelo normalizado de Contestación a la demanda. Word

On the right side of the page, there is a sidebar menu for "Atención Ciudadana" with the following items:

- Servicios a la ciudadanía
- Normativa
- Unidad de Atención Ciudadana
- Oficinas de Atención y Decanatos
- Peticiones de información
- Quejas y reclamaciones
- Modelos normalizados** (highlighted)
- Estadísticas anuales

At the bottom of the page, there is a "Compartir en" section with social media icons for Facebook, Google+, Twitter, LinkedIn, and Email.

Forma de presentación del Juicio Verbal

La demanda

Para iniciar un Juicio Verbal en reclamación de cantidad que no exceda de 2.000 euros se ha de presentar un escrito de demanda, pudiendo utilizar al efecto los impresos normalizados que se encuentran a su disposición en los Juzgados con el fin de facilitarle dicha labor.

En la demanda ha de hacer constar:

- Sus datos personales y de identificación, así como el/los domicilio/s a efectos de notificación. Es muy importante que aporte también el número de teléfono y/o una dirección de correo electrónico, ya que estos datos permiten que las comunicaciones sean más ágiles.
- Los datos personales y demás circunstancias de la/s persona/s o entidad/es contra la/s que se dirige la reclamación, así como el/los domicilio/s en que pueda/n ser citada/s, pudiendo designar como tal/es:
 - el que aparezca en el padrón municipal.
 - el que aparezca en Registro oficial o en publicaciones de colegios profesionales, si se tratare de una entidad o empresa o un profesional colegiado.
 - donde desarrolle su actividad profesional o trabajo no ocasional.
 - donde pueda ser localizada.
 - el domicilio del administrador, gerente o apoderado (si se demanda a una empresa mercantil) o el del presidente, miembro o gestor de la Junta de cualquier asociación que apareciese en un Registro oficial.
 - teléfonos y/o direcciones de correo electrónico.
- De forma breve, los hechos o motivos en los que se basa su reclamación.
- La cantidad que reclama y, en su caso, los intereses y las costas.

Ver modelo normalizado de demanda de juicio verbal en Anexo XII.

Documentos

Junto con el escrito o impreso deberá acompañar los documentos en que funde la demanda. Éstos pueden ser: facturas, recibos, dictámenes, informes, medios de reproducción de sonido e imagen u otros electrónicos.

Si se trata de **documentos públicos**, podrán presentarse por copia simple. Si la parte contraria impugna su autenticidad, podrá llevarse a los autos original, copia o certificación con los requisitos necesarios para que surta sus efectos probatorios.

En el caso de que sean **documentos privados**, deberá presentarlos por original o mediante copia autenticada por funcionario/a competente. Si sólo dispone de copia

simple, podrá presentar ésta, que surtirá los mismos efectos que el original, siempre que su validez no se cuestione por cualquiera de las otras partes.

Copias

Con la demanda habrá de presentar tantas copias de la misma y de los documentos como personas o entidades contra las que se haya dirigido la reclamación.

Lugar y Órgano de presentación

Legalmente, corresponde la competencia territorial a los Juzgados del domicilio del consumidor. Así el artículo 52.3 de la LEC:

“Cuando las normas de los apartados anteriores no fueren de aplicación a los litigios derivados del ejercicio de acciones individuales de consumidores o usuarios será competente, a elección del consumidor o usuario, el tribunal de su domicilio o el tribunal correspondiente conforme a los artículos 50 y 51.”.

Esta competencia territorial especial deriva de la interpretación conforme a la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de cinco de abril de mil novecientos noventa y tres, cuya más correcta transposición al Derecho interno, tras la sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas de nueve de septiembre de mil novecientos noventa y cuatro, se llevó a cabo por la Ley 44/2006, de veintinueve de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios. En sentido semejante, el artículo 90.2 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios se refiere, a estos efectos, a la preferencia del domicilio del consumidor o usuario.

Así, cualquier otra solución vulneraría el derecho a la tutela judicial efectiva del demandante, que por ejemplo para una reclamación de escasa cuantía se vería obligado, tras haber presentado su demanda en la localidad donde contrató el servicio, lugar de su domicilio, a dirigirse a un Juzgado de otra ciudad, por encontrarse allí el domicilio social de la demandada, situación que los tribunales deben evitar, en atención a las normas de protección de consumidores y usuarios. (Auto T.S. (Sala 1) de 3 de septiembre de 2013).

Tramitación del Juicio Verbal

Trámites anteriores al juicio o vista

Presentada la demanda, y una vez admitida, el Juzgado entregará una copia a la persona demandada y se les citará a un juicio o vista que se celebrará ante el Juez. A este acto deberá acudir con todas las pruebas que considere oportunas y que no haya presentado con el escrito de demanda.

Si usted necesita que el Juzgado cite a alguna persona como testigo que no pueda presentar, deberá solicitarlo en los tres días siguientes a la citación, indicando su nombre completo y dirección para que aquél se encargue de citarle.

La persona demandada aportará en el acto de la vista del juicio los documentos, medios, instrumentos, dictámenes e informes relativos al fondo del asunto que pretenda hacer valer.

El juicio o vista

Ambas partes deberán comparecer en el día y hora señalados para la celebración del juicio o vista. Si la persona demandante no asiste al juicio se le tendrá por desistido/a, se le impondrá el importe de las costas, en su caso, y se le condenará a indemnizar a la persona demandada que haya comparecido si éste lo solicita y acredita los daños y perjuicios sufridos. Si no asiste el demandado/a, se le declarará en rebeldía y continuará el juicio sin su asistencia.

En el juicio, la persona demandante deberá exponer las razones o argumentos en que basa su reclamación y la persona demandada sus alegaciones. También deberán proponer las pruebas que consideren oportunas, incluyendo el interrogatorio de la otra parte, y se practicarán en ese acto las que el Juez/a admita. En el caso de que el Juez/a no admita alguna de las pruebas propuestas, deberá formular protesta para que, en el caso de interponer recurso contra la sentencia, pueda solicitar su práctica ante la Audiencia Provincial.

Celebrado el juicio, el Juez/a tiene un plazo de diez días para dictar sentencia.

Recursos

Si no está conforme con la sentencia puede recurrirla. Para ello deberá presentar en el plazo de cinco días desde que se le notifique aquella un escrito de preparación del recurso de apelación ante el propio Juzgado que dictó la sentencia. En él únicamente debe citar la sentencia, su voluntad de recurrirla y los pronunciamientos de ésta con los que no está de acuerdo.

Al presentar el escrito de preparación del recurso debe acreditar el abono en la cuenta de consignaciones del Juzgado del depósito establecido en la ley (50 euros). Este depósito será devuelto a la persona recurrente si su recurso se estima total o parcialmente.

Trámites del recurso ante el Juzgado

Admitido el recurso, se le concederá un plazo de veinte días para que presente un escrito de interposición, en el que deberá exponer las alegaciones en las que basa su impugnación de la sentencia y podrá solicitar la práctica de pruebas en los siguientes casos: a) Las que hubieran sido indebidamente denegadas en el juicio, si se hubiere formulado la oportuna protesta en la vista. b) Aquéllas que por cualquier causa no imputable a la parte que las propuso no hubieran podido practicarse. c) Las que se refieran a hechos de relevancia para la decisión del pleito ocurridos después del comienzo del plazo para dictar sentencia o antes de dicho término siempre que, en este último caso, se justifique que ha tenido conocimiento de ellos con posterioridad.

Si no presenta el escrito de interposición se declarará desierto el recurso de apelación y quedará firme la resolución recurrida, imponiéndose al/la apelante las costas causadas, si las hubiere.

Del escrito de interposición, se dará traslado a la otra parte, quien puede, en el plazo de diez días, oponerse al recurso y/o impugnar la sentencia apelada en lo que le resulte desfavorable. En ese caso, se dará traslado al/la apelante para que en el plazo de diez días presente alegaciones.

A continuación, el Juzgado remitirá el procedimiento a la Audiencia Provincial para que resuelva el recurso, emplazando a las partes por término de treinta días, en los que deberán comparecer ante dicha Audiencia, presentando ante la misma escrito de personación.

Trámites del recurso ante la Audiencia Provincial

Recibidos los autos en la Audiencia Provincial, se entregará el procedimiento al/la Magistrado/a que corresponda por turno de reparto y se dictará sentencia, salvo que se celebre vista, si:

- Tiene que practicarse alguna prueba, que previamente haya sido propuesta y admitida.
- Lo solicita alguna de las partes.
- El tribunal lo considera necesario.

Si se señala la vista, en ella las partes informarán acerca de su apelación y oposición y se practicará la prueba acordada. Finalizada la vista, se dicta sentencia.

Es necesario advertir, no obstante, que esta denominada segunda instancia no constituye un nuevo juicio, en que puedan alegarse toda clase de hechos y argumentos o formularse pretensiones nuevas sobre el caso, sino que la sentencia sólo decidirá sobre puntos y cuestiones suscitadas por las partes en el Juzgado y en el recurso.

Ejecución de la sentencia o de laudo arbitral

.- EJECUCIÓN DEL LAUDO ARBITRAL

Para el caso de que una de las partes no cumpla el laudo dictado, la otra parte puede instar el cumplimiento forzoso, su ejecución.

Para ello ha de presentarse demanda ejecutiva junto con copia testimoniada del laudo arbitral y notificación del mismo al demandado, ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar donde se ha emitido el laudo.

La solicitud de ejecución del laudo no requerirá intervención de abogado y procurador, cuando la cuantía por la que se despache ejecución no exceda de 2.000 euros.

Ver modelo de demanda en Anexo XIII.

.- EJECUCIÓN DE LA SENTENCIA

Ejecución provisional de la Sentencia

La Ley de Enjuiciamiento Civil permite la ejecución provisional de la sentencia, cuando la persona demandada y condenada formula recurso de apelación y éste se admite. Para que se lleve a efecto, deberá solicitarlo mediante escrito de demanda o simple solicitud al Juzgado que ha dictado la sentencia, pudiendo hacerlo en cualquier momento desde que le comuniquen que se tiene preparado el recurso de apelación y antes de que se dicte sentencia en dicho recurso.

Ejecución de la Sentencia firme

Firme la sentencia, si no ha sido apelada o se ha dictado sentencia por la Audiencia Provincial en el recurso de apelación, y transcurridos veinte días desde la notificación de la misma a la persona condenada al pago, puede pedir su ejecución si ésta no ha pagado voluntariamente las cantidades establecidas en aquélla.

La demanda de ejecución

La ejecución de una sentencia podrá ser solicitada por aquella persona a quien le resulte favorable, presentando ante el Juzgado un escrito de demanda. En la demanda de ejecución deberá indicar:

- Sus datos personales.
- El Juzgado que ha tramitado el Juicio Verbal y el número de procedimiento que se asignó a éste.
- La solicitud de que se despache la ejecución, identificando la sentencia cuya ejecución pretende.
- La cantidad que se reclama, incluyendo, en su caso, los intereses que se hayan podido devengar hasta la fecha de presentación de la demanda, más otra cantidad que se prevea para los intereses y costas de la ejecución. Esta cantidad es provisional y no puede superar el 30% de la suma principal, salvo que se justifique debidamente.
- Los bienes que conozca de la persona deudora susceptibles de ser embargados y si considera que son suficientes para cubrir las cantidades reclamadas. De no conocer bienes que se puedan embargar o considerar que éstos son insuficientes, puede solicitar al Juzgado que los averigüe, debiendo indicar las entidades financieras, organismos públicos y personas físicas o jurídicas que puedan facilitar la relación de esos bienes, expresando brevemente las razones por las que estima que disponen de información sobre el patrimonio de la referida persona.

Tramitación del proceso de ejecución

El Juzgado examinará la demanda presentada y, de cumplirse los requisitos legalmente establecidos, dictará una resolución despachando la ejecución solicitada, en la que acordará el embargo de los bienes de la persona deudora (ejecutado/a) para cubrir las cantidades reclamadas y/o, en su caso, la averiguación de sus bienes. Si es necesario, se requerirá al deudor/a para que designe bienes.

Contra la resolución que dicte el Juzgado acordando la ejecución, el ejecutado/a podrá oponerse alegando la caducidad (si han transcurrido más de cinco años desde la firmeza de la sentencia, sin que se haya interpuesto la correspondiente demanda de ejecución), el pago o cumplimiento de lo ordenado en la sentencia, o los pactos o tratos a los que hayan llegado las partes para evitar la ejecución, siempre que lo acordado conste en documento público.

Tras los trámites precisos de ejecución, incluida, en su caso, la subasta de los bienes que se hayan podido embargar, si se obtienen cantidades, se le hará entrega de los importes debidos.

Los gastos ocasionados en esta fase del procedimiento serán a cargo del ejecutado/a aunque, hasta que se liquiden, el ejecutante deberá abonar los que se vayan generando, salvo los correspondientes a las actuaciones realizadas a petición del ejecutado/a, que los abonará directamente.

Le interesa saber

- De todo escrito y documento que presente en el Juzgado debe acompañar tantas copias firmadas cuantas sean las otras partes.
- Si en un procedimiento es demandante, demandado/a o acredita un interés legítimo, puede acudir al Juzgado para informarse sobre el estado de las actuaciones, que podrá examinar y conocer.
- Las vistas y comparecencias que tengan por objeto oír a las partes antes de dictar una resolución se celebrarán siempre ante el Juez o Magistrado en audiencia pública, salvo que se acuerde hacerlo a puerta cerrada, en cuyo caso se dictará una resolución explicando los motivos.
- Cuando cambie de domicilio, deberá comunicarlo al Juzgado inmediatamente.
- Si al/la demandante no le consta ningún domicilio de la persona demandada, a efectos de su personación, el Juzgado utilizará los medios oportunos de localización.
- Por remisión a su domicilio o en algunos casos en la sede del Juzgado, se le harán:
 - Notificaciones, cuando tengan por objeto dar noticia de una resolución adoptada.
 - Citaciones, para que comparezca y actúe en un lugar, un día y una hora.
 - Emplazamientos, para que se persone o actúe dentro de un plazo.
 - Requerimientos, para ordenar, conforme a la ley, la realización de una conducta, que puede consistir en una acción o en una abstención.
- Lea atentamente las comunicaciones del Juzgado ya que le indicarán los trámites y las actuaciones que debe o puede realizar.
- En las notificaciones se indicará si la resolución es firme o si cabe recurso contra ella, con expresión del tipo de recurso que proceda, el órgano judicial ante el que debe interponerlo y el plazo para recurrir.
- Los plazos comienzan a correr a partir del día siguiente al día en que se recibió la comunicación y en su cómputo cuenta el día del vencimiento.
- En el cómputo de plazos por días se excluyen los inhábiles, teniéndose como tales los sábados, los domingos, los días 24 y 31 de diciembre, los días de fiesta

nacional y los festivos a efectos laborales en la Comunidad Autónoma o localidad. También son inhábiles todos los días del mes de agosto.

- Los plazos señalados por meses o por años se computarán de fecha a fecha. Cuando en el mes del vencimiento no hubiera día equivalente al inicial del cómputo, se entenderá que el plazo expira el último del mes. Los plazos que concluyan en domingo u otro día inhábil se entenderán prorrogados hasta el siguiente hábil.

Asistencia Jurídica Gratuita

La asistencia jurídica gratuita es el sistema que permite a los ciudadanos que acrediten insuficiencia de recursos económicos, proveerse de los profesionales necesarios para tener acceso a la tutela judicial y ver adecuadamente defendidos sus derechos e intereses legítimos.

Este derecho se reconoce a aquellas personas físicas cuyos recursos e ingresos económicos, computados anualmente por todos los conceptos y por unidad familiar, no superen el doble del salario mínimo interprofesional vigente en el momento de efectuar la solicitud.

El beneficio, en términos generales, NO SE CONCEDE para los juicios verbales cuya cuantía no exceda de 2.000€, al no ser preceptiva la intervención de Abogado o Procurador.

Para solicitar información y solicitar asistencia jurídica gratuita debe acudir al Servicio de Orientación Jurídica, dependiente del Real e Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza, o en su caso de Huesca o Teruel, y formado por Letrados del mismo, el cual lleva a cabo el asesoramiento previo a los peticionarios de asistencia jurídica gratuita, la información sobre el cumplimiento de los requisitos necesarios para su reconocimiento y el auxilio en la redacción de los impresos normalizados de solicitud.

No se trata, por tanto, de una asesoría jurídica gratuita. En el mismo sí que se dirigirá a los ciudadanos que precisen realizar alguna actuación jurídica hacia el órgano, entidad o persona competente para atender a su cuestión, pero queda excluida la tramitación del asunto o evacuar consultas jurídicas sobre el fondo del asunto.

Para más información:

.- ZARAGOZA: Ciudad de la Justicia. Edificio Fueros de Aragón. Bloque B (Planta Calle) 50018 Zaragoza Horario de 9:30 a 13:30 horas Tel. 976 292 259. Fax 976 399 919

.- HUESCA: Ilustre Colegio de Abogados de Huesca. C/ Cavia, 3, 1º - 22005 Huesca - Teléfono: 974 21 04 04 - Fax: 974 21 16 11.

.- TERUEL: Ilustre Colegio de Abogados de Teruel. Plaza del Tremedal 2, 44001 Teruel – Teléfono: 978 605 352 – Fax: 978 601 891.

V.- RECURSOS ONLINE DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR.

.- Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios de Aragón:

<http://www.aragon.es/consumo/>

.- Agencia española de Consumo, Seguridad alimentaria y Nutrición (AECOSAN)

www.aecosan.msssi.gob.es/

.- Centro Europeo del Consumidor

www.cec.consumo-inc.es/

.- CESCO, Centro de Estudios de Consumo Universidad de Castilla-La Mancha

www.uclm.es/cesco/

.- Ver recursos de OCIC/OMIC y Asociaciones de Consumidores en página 1 y siguientes.

ANEXOS

ANEXO I. Impreso reclamación/denuncia



IMPRESO DE RECLAMACIÓN / DENUNCIA

Datos del solicitante:

| | |
|------------|------------|
| NOMBRE: | |
| APELLIDOS: | |
| DOMICILIO: | C.P.: |
| LOCALIDAD: | PROVINCIA: |
| NIF: | TELÉFONO: |

Datos del reclamado / denunciado:

| | |
|------------------------|------------|
| NOMBRE / RAZÓN SOCIAL: | |
| DOMICILIO: | C.P.: |
| LOCALIDAD: | PROVINCIA: |
| NIF: | TELÉFONO: |

MANIFIESTA LOS SIGUIENTES HECHOS

(Si no dispone de espacio suficiente, puede continuar en folio en blanco)

| |
|--|
| |
|--|

PRETENCIÓN DEL SOLICITANTE

| |
|--|
| |
|--|

En _____ a _____ de _____ de _____

Fdo:

SECCIÓN DE CONSUMO
SERVICIO PROVINCIAL DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES

1.- Si a la vista de lo expuesto se comprueba que el interesado ha hecho constar una pretensión concreta (resarcimiento, devolución, atención en garantía, cumplimiento de un contrato, etc.); la unidad receptora llevará a cabo la mediación oportuna, de cuyo resultado se dará traslado al reclamante; no obstante lo anterior, si de las actuaciones practicadas o de la documentación obrante se dedujese la comisión de una infracción administrativa, el órgano competente podrá acordar la apertura de un expediente de oficio.

2.- Si el interesado opta por formular una denuncia, deberá concretar los hechos que considera ilícitos con la finalidad de que la inspección de consumo haga las comprobaciones pertinentes, de cuyas actuaciones se informará al interesado. En este supuesto, la posibilidad de resarcimiento o indemnización, a través de un procedimiento incoado al respecto, se limitará a los supuestos específicamente tasados en la Ley 16/2006; cualquier otra petición deberá ser formulado por el interesado ante el órgano jurisdiccional competente.

3.- Una vez registrada la solicitud, se emitirá un acuse de recibo en el que se hará constar el número de registro asignado, para que el interesado pueda dirigirse a la unidad correspondiente en cualquier momento; salvo que no se haga constar el domicilio o los datos identificativos sean ilegibles.

4.- La tramitación de esta solicitud no interrumpe los plazos de prescripción en cuanto a régimen sancionador o respecto a posibles demandas civiles y/o penales.

5.- Si la solicitud carece de documentación y la unidad que tramita considera que debe ser necesaria, junto con el acuse se requerirá al interesado para que se facilite el plazo de 10 días, transcurrido el cual sin haberse cumplimentado se procederá al archivo de la misma, sin perjuicio de que pueda reabrirse una vez que sea facilitada.

6.- Los datos identificativos serán utilizados exclusivamente para llevar a cabo los trámites correspondientes y serán incorporados en el registro de reclamaciones y denuncias de casa uno de los servicios provinciales.

SECCIÓN DE CONSUMO
SERVICIO PROVINCIAL DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES

ANEXO II. Hoja de reclamaciones

HOJA DE RECLAMACIONES

COMPLAINT FORM
IMPRIME DE RECLAMATIONS

Los datos del recuadro serán rellenados por el titular del establecimiento. The owner of the establishment must complete the details in the box. / Les renseignements de l'encadré sont à remplir par le titulaire de l'établissement.

| | |
|---|-------------------------------|
| Nombre o razón social: | |
| (Name or corporate name / Nom ou raison sociale) | |
| Calle: | Localidad: |
| (Street / Rue) | (Town / Ville) |
| Código Postal: | Provincia: |
| (Post Code / Code Postal) | (Province / Province) |
| Servicio que presta: | |
| (Service provided / Service rendu) | |
| NIF/DNI del responsable: | Teléfono: |
| (Fiscal identity card or national identity number of the manager Person / Numéro d'identification fiscale ou de la carte nationale d'identité) | (Telephone number/ Téléphone) |

A RELLENAR POR EL RECLAMANTE: To be completed by the claimant / A remplir par le réclamant

D./D^a:

(Mr. / Miss / M.Mme.)

Con DNI /Pasaporte nº: **Teléfono:** |

(National identity – passport number / N° carte nationale d'identité – passeport)

(Telephone / Téléphone)

Y con domicilio en Calle: **Número:** |

(Address/demeurant rue)

(Number / Numéro)

Localidad: **País:** |

(City / Ville)

(Country / Pays)

FORMULA LA SIGUIENTE RECLAMACIÓN: (Reason for the complaint / motif de la réclamation)

.....

.....

.....

.....

.....

ALEGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO (Claims of the service provider.) / Allégations du prestataire du service, cf.

.....

.....

.....

TRAMITACIÓN A TRAVÉS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO (SAC) (instrucción c) al dorso)

| | |
|--|---|
| Processing by the consumer arbitration service (see instruction c on the back) / Intervention du système d'arbitrage de la consommation (point c) du mode d'emploi au verso) | |
| <input type="checkbox"/> Sí, acepto someterme al SAC (Yes, I agree to submit to CAS / Oui, j'accepte de me soumettre au SAC) | <input type="checkbox"/> Sí, acepto someterme al SAC (Yes I agree to submit to CAS / Oui, j'accepte de me soumettre au SAC) |
| | <input type="checkbox"/> Empresa adherida al SAC CAS-affiliated company / entreprise adhérent au SAC) |
| Firma del reclamante (Claimant's signature / Signature du réclamant) | Firma y sello del reclamado (Respondent's signature and stamp / Signature et cachet du titulaire de l'établissement) |

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTA (Attached documents / Pièces jointes)

.....

.....

Fecha:

(Date / Date)

FIRMA RECLAMANTE
(Claimant's signature / Signature du réclamant)

FIRMA Y SELLO DEL RECLAMADO
(Respondent's signature and stamp / Signature et cachet du titulaire de l'établissement)

INSTRUCCIONES:

- a) Esta Hoja Oficial de Reclamaciones es un medio que el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales pone a disposición de los consumidores y usuarios para que puedan formular aquellas quejas y reclamaciones que consideren oportunas en el mismo lugar en que se produzcan los hechos.
- b) El reclamante recibirá original y copia de la presente reclamación y, una vez transcurrido el plazo de un mes sin contestación del servicio de atención de consumidores y usuarios de la empresa o profesional o en caso de no satisfacer su contenido la pretensión del consumidor, deberá remitir el formulario original al Servicio Provincial de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón junto con aquellas pruebas o datos que puedan contribuir a aclarar los hechos, especialmente las facturas u otros justificantes de pago.
- c) El Arbitraje de consumo es una vía voluntaria y gratuita para la resolución extrajudicial de conflictos. Únicamente se tramitarán a través de este sistema las reclamaciones que versen sobre materias susceptibles de Arbitraje y quede válidamente formalizado el convenio arbitral, por solicitud del reclamante una vez transcurrido el plazo de un mes sin contestación del servicio de atención de consumidores y usuarios de la empresa o profesional o en caso de no satisfacer su contenido la pretensión del consumidor, y aceptación expresa del reclamado o su adhesión previa al Sistema Arbitral de Consumo. El órgano arbitral que decide sobre el conflicto, emitirá un laudo que será vinculante y ejecutivo para ambos. El sometimiento a arbitraje excluye la posibilidad de acudir a la vía judicial, con carácter posterior, sobre la misma pretensión.
- d) En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, se le informa que los datos personales contenidos en el presente anexo y demás que se adjuntan, van a ser incorporados para su tratamiento en el fichero de datos de carácter personal, aplicación informática: sistema informático de consumo, creado por el Decreto 14/2014, de 4 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se crean los ficheros de datos de carácter personal, "solicitud de consultas de consumo" y "aplicación informática: sistema informático de consumo"; cuya finalidad es la de gestionar los datos personales que se recaben en las campañas, actuaciones inspectoras, denuncias y expedientes de consumo. De acuerdo con lo previsto en la citada Ley Orgánica, puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiendo un escrito a la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios, Vía Universitat 36, 6ª pta. 50017- Zaragoza.

INSTRUCTIONS:

- a) This Official Complaint Form is a resource that the Citizenship and Social Rights Department provides to consumers and users to make any complaints or claims they deem opportune in the same place the events happen.
- b) The claimant will receive the original and a copy of the present complaint form and, once the period of one month has elapsed without reply from consumers and users service of enterprise or professional, or if its content does not meet the claim of the consumer, should send the original form to the Aragon Government's Provincial Citizenship and Social Rights Service together with the evidence or information - particularly invoices or other proofs of payment - that will lead to a clarification of the events.
- c) Consumer arbitration is a voluntary and free means for extrajudicial conflict resolution. This system may only be used for those complaints concerning Arbitrable matters. The arbitration agreement is validly formalised at the request of the claimant once the period of one month has elapsed without reply from consumers and users service of enterprise or professional or if its content does not meet the claim of the consumer, and with the express acceptance of the respondent or through prior affiliation to the Consumer Arbitration System. The arbitral body which decides upon the dispute will issue an arbitral award that will be binding upon both parties and at the same time executive to them. Submission to arbitrage excludes the possibility of resorting to legal means hereinafter regarding the same claim herein mentioned.
- d) In compliance with Organic Law 15/1999, dated 13 December, on Personal Data Protection, you are hereby informed that the personal data in the present annex (and others which may be attached) will be processed and included in the personal data file, electronic application: electronic consumer system, created by the Government of Aragon Decree 14/2004, dated 4 February, through which the personal data files "consumer consultation request" and "electronic application: electronic consumer system" were created. Their purpose is to manage personal data gathered through campaigns, inspections, accusations and consumer files. In accordance with the provisions of the aforementioned Organic Law, the consumer may exercise their rights to access, rectify, cancel and oppose in writing to the Directorate-General for Consumer Affairs, Vía Universitat 36, 6ª pta. 50017- Zaragoza.

MODE D'UTILISATION

- a) L'imprimé officiel de réclamations est un recours que le Département de la citoyenneté et des Droits Sociaux met à la disposition des consommateurs et des usagers afin qu'ils puissent formuler leurs plaintes et leurs réclamations, sur le lieu même où se produisent les faits.
- b) Le réclamant recevra l'original et la copie de la présente réclamation et -une fois que le délai d'un mois est écoulé sans réponse des services des consommateurs et utilisateurs de la société ou professionnel ou si son contenu ne répond pas à la demande du consommateur- il devra remettre le formulaire original au Service régional de la Citoyenneté et des Droits Sociaux du Gouvernement de la Communauté Autonome d'Aragon avec les preuves ou les informations qui peuvent contribuer à expliquer les faits, et notamment les factures ou autres justificatifs de paiement.
- c) L'arbitrage de la consommation est un recours volontaire et gratuit pour le règlement extrajudiciaire de litiges. Seules les réclamations qui portent sur des matières susceptibles d'arbitrage seront traitées au moyen de ce système, la convention d'arbitrage étant dûment signée, à la demande du réclamant -une fois que le délai d'un mois est écoulé sans réponse des services des consommateurs et utilisateurs de la société ou professionnel ou si son contenu ne répond pas à la demande du consommateur- et sur acceptation expresse de l'autre partie ou si cette dernière adhère déjà au système d'arbitrage de la consommation. L'organe d'arbitrage qui se chargera du litige émettra une décision qui sera contraignante et exécutoire pour les deux parties. La soumission à l'arbitrage exclut la possibilité d'aller devant les tribunaux pour faire valoir plus tard la même prétention.
- d) Conformément aux dispositions de la loi organique 15/1999, du 13 décembre, relative à la protection des données à caractère personnel, nous informons que les données contenues dans la présente annexe et autres documents seront recueillies, en vue de leur traitement, dans un fichier de données à caractère personnel, application informatique: système informatique de consommation, créé par le décret 14/2014, du 4 février, du Gobierno de Aragón, donnant lieu à la création de fichiers de données à caractère personnel, « demandes relatives à la consommation » et « application informatique : système informatique de consommation » dont le but est de traiter les données personnelles qui sont recueillies lors de campagnes, d'actions d'inspection, de plaintes et dans les dossiers concernant la consommation. Conformément à ladite loi organique, l'utilisateur peut exercer ses droits d'accès, rectification, annulation et opposition en adressant un courrier à: Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios, Vía Universitat 36, 6ª pta. 50017- Zaragoza.

(*) **Servicios Provinciales de Ciudadanía y Derechos Sociales (consulte directorio Departamento)** (see Department directory /consulter le répertoire Département) :

- **HUESCA:** C/ San Jorge, 65. 22004 - Huesca, - **TERUEL:** C/ Tres de Abril, 1. 44002 - Teruel, - **ZARAGOZA:** Pº Mº Agustín nº 16. 50004 - Zaragoza

ANEXO III. Solicitud de arbitraje a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón



SOLICITUD DE ARBITRAJE

Conforme al R.D. 231/ 2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

RECLAMANTE (CONSUMIDOR – USUARIO)

NOMBRE Y APELLIDOS:

NACIONALIDAD:

D.N.I./N.I.E./Pasaporte:

DOMICILIO:

POBLACIÓN:

PROVINCIA:

CÓDIGO POSTAL:

TELÉFONO:

FAX:

e-mail:

ante esta Junta Arbitral de Consumo, o la que resulte competente, comparece al amparo del artículo 57 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y del artículo 34 del Real Decreto 231/ 2008, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, y somete a la decisión arbitral prevista por estos preceptos la RECLAMACIÓN que formula por los siguientes

HECHOS: (Contenido de la reclamación. Exposición de los HECHOS. PRETENSIONES DEL RECLAMANTE y fundamentos en que basa la pretensión) continuar en las hojas necesarias.

A este efecto se acompañan los documentos y pruebas adjuntas, consistentes en: FACTURA
 JUSTIFICANTE DE PAGO PRESUPUESTO GARANTIA CONTRATO CONVENIO
ARBITRAL OTROS **Debe acompañar copia de documento que acredite relación contractual.**
En consecuencia, ante esta Junta Arbitral

SOLICITA: (Pretensión concreta: cambio del producto, devolución del dinero, indemnización económica, rescisión del contrato, hacer...)

CUANTÍA DE LA RECLAMACIÓN (en euros):

Dicha reclamación se formaliza contra el reclamado:

Adherido NO adherido

RECLAMADO (EMPRESA – PROFESIONAL)

NOMBRE Y APELLIDOS/RAZÓN SOCIAL:

D.N.I./ C.I.F.:

DOMICILIO:

POBLACIÓN:

PROVINCIA:

CÓDIGO POSTAL:

TELÉFONO:

FAX:

e-mail:

Asimismo manifiesta que no ha interpuesto, ni lo hará, reclamación por los mismos hechos ante otra Junta Arbitral de Consumo y pide que tenga por interpuesta esta reclamación al objeto de decisión por un colegio arbitral, o en su caso árbitro único y, previos los trámites procedentes, dicte LAUDO EN EQUIDAD estimando mi pretensión, comprometiéndome a cumplir el mismo. En el caso de que el reclamado acepte sólo el arbitraje en derecho, acepto de la misma manera este arbitraje.

En.....a.....de.....de 20.....

(Firma)

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ARAGÓN. Vía Universitas, 36, 6ª planta. 50017 ZARAGOZA

ANEXO IV. Instancia general para solicitud de arbitraje a la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Zaragoza



INSTANCIA GENERAL

900

DATOS PERSONALES

| | | | | | | | |
|---|----|---------------------------------|---|---|------|--------|--|
| Apellidos y Nombre | | | | | | D.N.I. | |
| Razón Social a la que en su caso representa | | | | | | C.I.F. | |
| Dirección (Señale lo que proceda) | | <input type="checkbox"/> Propia | <input type="checkbox"/> De la Razón Social | <input type="checkbox"/> Otra para Notificaciones | | | |
| Calle o Plaza | Nº | Bloq. | Portal | Esc. | Piso | Puerta | |
| Municipio | | | Teléfono | | Fax | | |

SOLICITUD

Zaragoza, a _____ de _____ de 20____
Firma del solicitante

Ilmo. Sr. Alcalde de Zaragoza

NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

RELLENAR SOLAMENTE SI SE DESEA NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA
Recibirá un aviso por e-mail ó móvil sobre la inclusión de la notificación en la Carpeta Ciudadana. Para acceder a la misma será necesario disponer de certificado electrónico.

Deseo la práctica de notificación por medios electrónicos. Aviso de notificación en:

e-mail _____ Tel. Móvil Nº _____

Ejemplar para la Administración.

PROTECCIÓN DE DATOS: En el presente documento, salvo manifestación en contra, presto mi consentimiento a que mis datos sean incorporados a un fichero titularidad del Ayuntamiento de Zaragoza. El uso de dichos datos se restringirá a la gestión municipal, pudiendo utilizarse en ulteriores procedimientos municipales, así como cederse a otras Administraciones Públicas, y solicitar el Ayuntamiento datos a estas. Todo ello en los supuestos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de carácter personal, y en la Ordenanza de Administración electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza. Si lo desea podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación y cancelación en los términos previstos en el art. 5 de la citada Ley Orgánica.

INSTANCIA GENERAL

900

DATOS PERSONALES

| | | | |
|---|---------------------------------|---|---|
| Apellidos v Nombre | | D.N.I. | |
| Razón Social a la que en su caso representa | | C.I.F. | |
| Dirección (Señale lo que proceda) | <input type="checkbox"/> Propia | <input type="checkbox"/> De la Razón Social | <input type="checkbox"/> Otra para Notificaciones |
| Calle o Plaza | Nº | Bloq. | Portal Esc. Piso Puerta |
| Municipio | Teléfono | Fax | |

SOLICITUD

Zaragoza, a ____ de ____ de 20 ____

Firma del solicitante

Ilmo. Sr. Alcalde de Zaragoza

NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

RELLENAR SOLAMENTE SI SE DESEA NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

Recibirá un aviso por e-mail ó móvil sobre la inclusión de la notificación en la Carpeta Ciudadana. Para acceder a la misma será necesario disponer de certificado electrónico.

Deseo la práctica de notificación por medios electrónicos. Aviso de notificación en:

e-mail _____ Tel. Móvil Nº _____

Ejemplar para el interesado.

BORRAR**IMPRIMIR**

PROTECCIÓN DE DATOS: En el presente documento, salvo manifestación en contra, presto mi consentimiento a que mis datos sean incorporados a un fichero titularidad del Ayuntamiento de Zaragoza. El uso de dichos datos se restringirá a la gestión municipal, pudiendo utilizarse en ulteriores procedimientos municipales, así como cederse a otras Administraciones Públicas, y solicitar el Ayuntamiento datos a estas. Todo ello en los supuestos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de carácter personal, y en la Ordenanza de Administración electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza. Si lo desea podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación y cancelación en los términos previstos en el art. 5 de la citada ley Orgánica.

ANEXO V. SETSI. Formulario presentación reclamaciones de usuarios de servicios de telecomunicaciones



FORMULARIO PRESENTACIÓN RECLAMACIONES DE USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Por favor, marque si se trata de una Reclamación Inicial o de Documentación Adicional sobre una Reclamación Abierta, y en este caso el número de reclamación.

Reclamación Inicial
 Documentación Adicional

RC /

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE

NIF/NIE: -

Nombre Apellidos

2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE (completar en caso de ser diferente al reclamante)

NIF/NIE: -

Nombre Apellidos

3. DATOS RELATIVOS A LA NOTIFICACIÓN (necesarios para las comunicaciones que se le remitan)

Domicilio de notificación (Tipo de vía, nombre de calle, número, piso...):

Localidad: C.P.:

Provincia: Teléfono de contacto:

Correo Electrónico:

4. DATOS RELATIVOS A LA RECLAMACIÓN

Operador(es) Reclamado(s):

Teléfono sobre el cual se reclama:



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN



OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES

Detalle el motivo de su reclamación:

Pretensiones del solicitante (devolución, tramitar baja...):

Documentación adjunta (especificar documentos, Ej. Facturas)

Fecha y Firma:

- El solicitante declara formalmente que la documentación anexada coincide fielmente con el original.
- La presente solicitud conlleva autorización del solicitante para que el Ministerio de Industria, Energía y Turismo comunique a la dirección de correo arriba indicada y notifique por medio postal desde las oficinas de Capitán Haya 41, el resultado de los actos administrativos.

De conformidad con lo previsto en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, se informa que los datos incorporados al presente formulario son necesarios para la tramitación de la presente reclamación y serán incorporados a un fichero automatizado cuyo responsable es la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, teniendo por finalidad la tramitación del procedimiento de reclamaciones sobre servicios de comunicaciones electrónicas, previsto en el artículo 27 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo. Podrán ejercitarse los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la citada Ley Orgánica, dirigiéndose por escrito a la Secretaría de Estado Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, c/ Capitán Haya, 41, 28071 Madrid.

Destinatario

**Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones
Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información
MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO**

ANEXO VI. Modelo hoja de reclamaciones de turismo



GOBIERNO DE ARAGON

INFORMACIÓN PARA EL CLIENTE:

Dispone del **plazo de un mes** para presentar esta hoja de reclamación ante la Administración turística
 Transcurrido dicho plazo no será admitida a trámite (R.D. 2199/1976, de 21 de septiembre)

HOJA DE RECLAMACIÓN - TURISMO

IMPRIME DE RECLAMATION / COMPLAINT FORM /
 BESCHWERDEFORMULAR

INSTRUCCIONES AL DORSO
 INSTRUCTIONS AU DOS / INSTRUCTIONS ON THE BACK /
 ANWEISUNGEN SIEHE RÜCKSEITE

.....
 (Nombre del Establecimiento / Nom de l'Établissement / Name of the Establishment / Name des Unternehmens)
 N.º
 (Calle o plaza / Rue ou place / Street / Strasse oder Platz) (Localidad / Localité / Locality / Ort) (Provincia / Province / Province / Provinz)

..... a de de 20

(Fecha de la reclamación / Date de la réclamation / Date of complaint / Datum der Beschwerde)

.....
 (RECLAMANTE / RECLAMANT / COMPLAINANT / BESCHWERDEFÜHRENDER)

.....
 (Nacionalidad / Nationalité / Nationality / Staatsangehörigkeit) (D.N.I. / Passeport n.º / Passport n.º / Reisepass)

Nº ESC PISO

Domicilio
 Adresse
 Address
 Anschrift

.....
 (Calle o plaza / Rue ou place / Street / Strasse oder Platz) (Localidad / Localité / Locality / Ort)

.....
 (Provincia / Province / Province / Provinz) (Nación / Pays / Country / Land) (Teléfono / Téléphone / Telephone / Telefon)

MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN
 MOTIF DE LA RECLAMATION
 REASON FOR THE COMPLAINT
 GRUND DER BECHWERDE

(1)

Ejemplar para la Administración
 Exempleaire pour l'administration
 Copy for the administration
 Exemplar für die Verwaltung

.....
 (Firma: / Signature: / Signed: / Unterschrift)

(1) {
 Consignar día y hora de los hechos que se relatan.
 Veuillez indiquer le jour et l'heure où les faits exposés ont eu lieu.
 Please state the day and the time when the facts took place.
 Bitte bezgl aer beschriebenen Tatsachen den Tag und die genaue Zeit angeben.

ANEXO VII. AESA. Formulario para reclamar ante la compañía aérea



MINISTERIO DE FOMENTO



FORMULARIO PARA RECLAMAR ANTE LA COMPAÑÍA AÉREA CLAIM FORM TO THE AIRLINE

INSTRUCCIONES PARA EL FORMULARIO / INTRUCTIONS TO COMPLETE THE FORM

- 1) Este formulario es exclusivamente para presentar su reclamación/queja frente a la compañía aérea. También se puede descargar desde la página web de AESA. / This form is only for filling your claim (complaint against the airline. You can also download from AESA web site.
- 2) El formulario habrá de ser entregado ante la compañía aérea, bien en sus oficinas del aeropuerto, bien por vía telemática o postal, en ningún caso al gestor aeroportuario. The form must be delivered to the airline, either in their offices at the airport, either electronically or by post, in no case to the managing body of the airport.
- 3) El presente formulario ha de utilizarse en casos de denegación de embarque, cancelación, gran retraso, cambio de clase u otros incidentes relacionados con el contrato de transporte. / This form is to be used in cases of denied boarding, cancellation, long delay, downgrading or other incidents related to the contract of carriage.
- 4) En el caso de que la compañía aérea no haya dado respuesta a su reclamación en el plazo de un mes, o si usted no ha quedado satisfecho con la respuesta ofrecida, le sugerimos consulte el siguiente sitio web: http://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/pasajeros/reclamaciones/reclamaciones_aesa.aspx . / If the airline has not responded to your complaint within one month, or if you are not satisfied with the response given, we suggest you consult the following website: http://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/pasajeros/reclamaciones/reclamaciones_aesa.aspx
- 5) Los pasajeros que se incluyan en el presente formulario como acompañantes, serán considerados también como pasajeros reclamantes. / Passengers included in this form as accompanying will be also considered as complainant passengers.
- 6) Se ruega rellenar el impreso con mayúsculas. / Please fill out the form in capital letters.
- 7) Este formulario ha sido elaborado por AESA www.seguridadaerea.gob.es y puesto a disposición de los pasajeros con el fin de que se use como herramienta para presentar una reclamación frente a la compañía aérea. Se recomienda que si hace uso de este formulario conserve una copia del mismo. / This form has been developed by AESA www.seguridadaerea.gob.es and placed at the disposal of passengers with the aim of providing them with a tool to lodge a complaint before an airline. It is recommended to keep a copy.
- 8) AESA es un Organismo dependiente del Ministerio de Fomento y ha sido designado en España para velar por los derechos de los pasajeros en los casos de denegación de embarque, cancelación, retrasos y cambios de clase: www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/pasajeros/default.aspx / AESA is an organization under the Ministry of Delovement and has been disgnated in Spain to ensure the rights of passengers in cases of denied boarding, cancellaion, delays and changes of class: www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/pasajeros/default.aspx

DATOS DEL RECLAMANTE(S) / COMPLAINANT(S) DETAILS

Nombre/Name Apellidos/Surname

Nacionalidad/Nationality Correo electrónico/EMail

Dirección/Address Localidad/City

CP/Postcode Provincia/Province País/Country Tif

| Nombre y apellidos de los acompañantes Name-Surname of accompanying passengers | Adulto o mayor de 14 años Adult or over 14 years old | Niño (2-14 años) Child (2-14 years old) | Bebé (menor 2 años) Infant (less than 2 years) |
|---|---|--|---|
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

DETALLES DEL VUELO / FLIGHT DETAILS

Compañía operadora del vuelo/Operating air carrier Código y número de vuelo/Flight code and number

Nº Localizador de la reserva/Booking Reference

Fecha PREVISTA salida/SCHEDULED date departure Hora PREVISTA salida/SCHEDULED time departure

Fecha PREVISTA llegada/SCHEDULED date arrival Hora PREVISTA llegada/SCHEDULED time arrival

Fecha REAL salida/ACTUAL date departure Hora REAL salida/ACTUAL time departure

Fecha REAL llegada/ACTUAL date arrival Hora REAL llegada/ACTUAL time arrival

Aeropuerto de Origen/Departure Airport Aeropuerto de Destino/Arrival Airport

Aeropuerto en el que tuvo lugar el incidente/Airport where the incident occurred

¿Tenía usted un vuelo en conexión? / Did you have a connecting flight?
 No / No Si / Yes. Indique los siguientes datos / Fill in the following:
 Compañía operadora del vuelo/Operating air carrier Código y número de vuelo/Flight code and number
 Aeropuerto de Origen/Departure Airport Aeropuerto de Destino/Arrival Airport



¿Se presentó en el mostrador de facturación no más tarde de la hora indicada por la compañía aérea (si no se había indicado ninguna hora, a más tardar 45 minutos antes de hora de salida publicada en el vuelo)? / Did you present yourself at the check-in desk at the latest at the time indicated by the airline (or if no time was indicated; not later than 45 minutes before the published departure time of the flight?)

Si / Yes No / No

¿Le facilitó la compañía aérea información sobre sus derechos en caso de retraso, cancelación o denegación de embarque? / Did the airline provide you with information of your rights in case of long delay, cancellation, or denied boarding?

Si / Yes No / No

¿En caso de retraso, cancelación o denegación de embarque, le ofreció asistencia la compañía aérea durante la espera hasta la salida del vuelo? / In case of long delay, cancellation or denied boarding, did the airline provide you assistance during the waiting time?

No / No Si / Yes. Especifique la asistencia recibida: / Please indicate the assistance provided:

- Comida y bebida / Meals and refreshments
- Llamadas de teléfono, fax o emails gratuitos/ Telephone calls, fax or e-mail messages
- Alojamiento si fue necesario / Place of accommodation in case of necessary
- Transporte entre alojamiento y aeropuerto / Transport between airport and place of accommodation

¿Cuál ha sido el motivo de la reclamación? (Marque con x una sola opción) / Please indicate the cause of the complaint (choose only 1 option)

- Retraso / Long Delay Denegación de embarque / Denied Boarding
- Cancelación / Cancellation Cambio de clase / Downgrading

Otras causas. Indique cuáles: / Other causes. Please indicate:

SEÑALE SOLO LO QUE CORRESPONDA DEPENDIENDO DE SU INCIDENCIA (RETRASO, CANCELACIÓN, DENEGACIÓN DE EMBARQUE, CAMBIO DE CLASE U OTRAS INCIDENCIAS) / PLEASE FILL IN ONLY THE INFORMATION REGARDING THE INCIDENT YOU SUFFERED: LONG DELAY, CANCELLATION, DENIED OF BOARDING, OR OTHER INCIDENTS

DETALLES DEL RETRASO / LONG DELAYS DETAILS

¿Dónde ocurrió el retraso y cuál fue su duración? / Where did the delay occurred and how long it was?

- En la salida del vuelo / On flight departure Duración / Total delay
- En la llegada del vuelo a su destino final/ On flight arrival to final destination Duración / Total delay
- Opté por no volar en el vuelo retrasado / I decided not to fly in the delayed flight

Si el retraso en la salida fue de 5 horas o más, ¿se le ofreció la posibilidad de cancelar su reserva, no volar y reembolsarle el billete? / If the delay on departure was longer than 5 hours were you offered to cancel your booking, not fly and refund you the tickets not used?

- No / No
- Si y han procedido con el reembolso de los billetes / Yes and I have been refunded
- Si, pero no han procedido con el reembolso de billetes / Yes, but I have not been refunded yet

¿Cuál fue la razón indicada por la compañía aérea para el retraso del vuelo? / What was the reason given by the airline for the delay?

DETALLES DE LA CANCELACIÓN / CANCELLATION DETAILS

¿ Le avisaron de la cancelación del vuelo con antelación a la salida del vuelo programado? / Were you informed about the cancellation of your flight before the scheduled departure?

- No me avisaron / I was not informed Entre 7 y 14 días de antelación / Between 7 and 14 days before
- Con menos de 7 días de antelación / Less than 7 days before Con más de 14 días de antelación / More than 14 days before

Seleccione cual de las siguientes opciones le ofreció la compañía aérea: / Choose on the options offered by the airline:

- Transporte alternativo gratuito a destino final lo antes posible / Re-routing free of charge to final destination at the earliest opportunity
- Transporte alternativo gratuito a su destino final en un momento posterior a su conveniencia / Re-routing free of charge to your final destination at a later date at the passenger's convenience
- Reembolso del coste del billete / Reimbursement of the price ticket
- Ninguna de ellas. Indique que hizo usted: / None of them. Please specify Pagué el transporte alternativo hasta destino final / I paid my alternative transport to final destination
- No viajé finalmente / I finally did not fly

¿Cuál fue la razón indicada por la compañía aérea para la cancelación del vuelo? / What was the reason given by the airline for the cancellation?



DETALLES DE LA DENEGACIÓN DE EMBARQUE / DENIED BOARDING DETAILS

Indique el motivo de la denegación embarque/reserva / Please, specify the causes of the denied boarding/booking

- Exceso de reservas / Sobreventa de billetes / Overbooking
- Problemas con documentación presentada en facturación o embarque / Problems with travel documentation shown at check in and/or boarding gate
- Motivos de salud o seguridad / Reasons of health, safety or security
- Movilidad Reducida / Disability or reduced mobility
- Otros motivos. Especifique cuáles: / Other reasons. Please specify:

Seleccione cual de las siguientes opciones le ofreció la compañía aérea: / Choose on the options offered by the airline:

- Transporte alternativo gratuito a destino final lo antes posible / Re-routing free of charge to final destination at the earliest opportunity
- Transporte alternativo gratuito a su destino final en un momento posterior a su conveniencia / Re-routing free of charge to your final destination at a later date at the passenger's convenience
- Reembolso del coste del billete / Reimbursement of the price ticket
- Ninguna de ellas. Indique que hizo usted: / None of them. Please specify
- Pagué el transporte alternativo hasta destino final / I paid my alternative transport to final destination
- No viajé finalmente / I finally did not fly

DETALLES DEL CAMBIO DE CLASE / DOWNGRADING DETAILS

¿En qué clase tenía usted reserva? / On which class did you have the reservation?

¿En qué clase viajó finalmente? / On which class did you finally fly?

¿Recibió usted algún reembolso como consecuencia de este cambio a una clase inferior? / Did you receive a refund as consequence of the the downgrading?

No / No

Si. Indique importe del reembolso: / Yes. Please indicate the amount refunded: €

Indique precio del billete original: / Please indicate the price of the original ticket: €

¿QUÉ RECLAMA EL PASAJERO A LA COMPANÍA AÉREA? / WHAT DO YOU CLAIM TO THE AIRLINE?

- Compensación prevista en Reglamento CE nº 261/04 / Financial Compensation based on Regulation (EC) 261/04
- Reembolso de gastos por falta de asistencia / Reimbursement of the expenses in lack of assistance
- Reembolso del coste del billete no utilizado / Refund of the tickets not used
- Reembolso de gastos adicionales / Reimbursement of extra cost
- Otros. Indique cuáles: / Other. Please specify:

¿Ha recibido usted alguna compensación? / Have you received any compensation from the air carrier?

No / No Si. Indique el importe: / Yes. Please indicate the amount €

Información adicional aportada por el pasajero. Indique brevemente cualquier otro tipo de información relativa al incidente: / Additional information regarding the incident:



DETALLES DE OTRO TIPO DE INCIDENTES / OTHER INCIDENTS DETAILS

Exponga brevemente lo sucedido: / Please explain briefly what happened:

Lugar / Place

Fecha / Date

Firma del reclamante(s) adulto(s) / Signature(s) of all adult complainant(s)

ANEXO VIII. AESA. Formulario para reclamar ante AESA



MINISTERIO
DE FOMENTO



INSTRUCCIONES / INSTRUCTIONS

- 1) El presente impreso ha sido desarrollado por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), con el fin de que los pasajeros que así lo deseen puedan cumplimentarlo para presentar su reclamación ante esta Agencia. Previamente debió presentarse la reclamación ante la compañía aérea. Se recomienda que conserve una copia. / This form has been developed by the Air Safety State Agency (AESA), for passengers who wish to lodge a complaint before AESA. Previously, you should have submitted a complaint against the air carrier concerned. It is recommended to keep a copy.
- 2) Asimismo, en el caso de que la compañía aérea no haya dado respuesta a su reclamación en el plazo de un mes, o si usted no queda satisfecho con la respuesta ofrecida, le sugerimos consulte el siguiente sitio web: http://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/pasajeros/reclamaciones/reclamaciones_aesa.aspx / Also, in the event that the airline did not reply to your complaint within a month, or if you are not satisfied with the response given, we suggest you to refer to the following website: http://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/pasajeros/reclamaciones/reclamaciones_aesa.aspx
- 3) El presente formulario ha de utilizarse únicamente en casos de cancelación, gran retraso, denegación de embarque o cambio de clase, situaciones previstas en el Reglamento (CE) 261/2004. También podrá presentar este formulario si se hubieran incumplido los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida, de acuerdo con el Reglamento (CE) 1107/2006. / This form is to be used only in cases of cancellation, long delay, denied boarding or downgrading as stated in Regulation (EC) 261/2004. It may also be used in case of breach of Regulation (EC) 1107/2006 concerning the rights of disable persons and persons with reduce mobility.
- 4) Los pasajeros que se incluyan en el presente formulario como acompañantes, serán considerados también como pasajeros reclamantes. / Passengers included in this form as accompanying will be also considered as complainant passengers.
- 5) En cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que los datos consignados en el presente formulario serán incorporados a un fichero del que es responsable AESA, para proceder a la tramitación de su queja. Respecto de los citados datos podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante AESA. / In accordance with Article 5 of Law 15/1999 of December 13, on Protection of Personal Data, we inform you that in order to proceed with the handling of your complaint, the data contained in this form will be included in a file from which AESA is responsible. Regarding the above data you may exercise the right of access, rectification, cancellation and opposition before AESA.
- 6) Rellene el formulario e imprima y/o guárdelo antes de enviarlo. Los campos marcados con (*) son obligatorios. Sin embargo, le sugerimos que dé cumplimiento también a los campos no obligatorios. Será de gran ayuda para el estudio del incidente. Se ruega rellenar el impreso con mayúsculas. En el plazo de 15 días laborables desde que se envió el formulario usted debería recibir un acuse de recibo informando de que se ha recibido. En caso de enviarlo por correo electrónico compruebe que los datos adjuntos no superan los 5 Mb. / Fill in the form and print and/or save before sending. Fields marked with an asterisk (*) are required. However we suggest giving effect also non-mandatory fields. It will be a great help in the study of the file. Please fill out the form in capital letters. Within 15 working days from the date it was sent, you should receive an acknowledgment of receipt. In case of sending email, please check that the attachment does not exceed 5 Mb.

DATOS DEL RECLAMANTE(S) / COMPLAINANT(S) DETAILS

Nombre*/Name* Apellidos*/Surname*
 Nacionalidad/Nationality Correo electrónico*/EMail*
 Dirección/Address Localidad/City
 CP/Postcode Provincia/Province País/Country Tif/Phone

| Nombre y apellidos de los acompañantes Name-Surname of accompanying passengers | Adulto o mayor de 14 años Adult or over 14 years old | Niño (2-14 años) Child (2-14 years old) | Bebé (menor 2 años) Infant (less than 2 years) |
|---|---|--|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

DATOS DEL REPRESENTANTE (RELLENAR SI PROCEDE) / REPRESENTATIVE DETAILS (FILL IN IF APPLICABLE) (Adjuntar otorgamiento de representación en los casos de reclamaciones tramitadas a través de una representación contractual) / (Attach granting representation in cases of complaints handled through a contractual representation).

Tipo de representación/Type of Representation
 Nombre/Name Apellidos/Surname
 Correo electrónico/EMail
 Dirección/Address Localidad/City
 CP/Postcode Provincia/Province País/Country Tif/Phone



DETALLES DEL VUELO / FLIGHT DETAILS

Compañía operadora del vuelo*/Operating air carrier* [] Código y número de vuelo*/Flight code and number* []

Nº Localizador de la reserva/Booking Reference []

Fecha PREVISTA salida*/SCHEDULED date departure* [] Hora PREVISTA salida*/SCHEDULED time departure* []

Fecha PREVISTA llegada*/SCHEDULED date arrival* [] Hora PREVISTA llegada*/SCHEDULED time arrival* []

Fecha REAL salida*/ACTUAL date departure [] Hora REAL salida*/ACTUAL time departure []

Fecha REAL llegada*/ACTUAL date arrival [] Hora REAL llegada*/ACTUAL time arrival []

Aeropuerto de Origen*/Departure Airport* [] Aeropuerto de Destino*/Arrival Airport* []

Aeropuerto en el que tuvo lugar el incidente*/Airport where the incident occurred* []

*¿Tenía usted un vuelo en conexión? / *Did you have a connecting flight?

No / No Si / Yes. Indique los siguientes datos / Fill in the following:

Compañía operadora del vuelo*/Operating air carrier [] Código y número de vuelo*/Flight code and number []

Aeropuerto de Origen*/Departure Airport [] Aeropuerto de Destino*/Arrival Airport []

Fecha del vuelo en conexión / Date of the connecting flight []

Hora PREVISTA de salida del vuelo en conexión / SCHEDULED time departure of connecting flight []

Hora PREVISTA de llegada del vuelo en conexión / SCHEDULED time arrival of connecting flight []

¿Se presentó en el mostrador de facturación no más tarde de la hora indicada por la compañía aérea (si no se había indicado ninguna hora, a más tardar 45 minutos antes de hora de salida publicada en el vuelo)? / Did you present yourself at the check-in desk at the time indicated by the airline (or if no time was indicated; not later than 45 minutes before the published departure time of the flight)?

Si / Yes No / No

¿Se presentó en la puerta de embarque antes de la hora indicada en la tarjeta de embarque? / Did you present yourself at the boarding gate before the time indicated on the boarding card?

Si / Yes No / No

¿Le facilitó la compañía aérea información sobre sus derechos en caso de retraso, cancelación o denegación de embarque? / Did the airline provide you with information of your rights in case of long delay, cancellation or denied boarding?

Si / Yes No / No

*¿Cuál ha sido el motivo de la reclamación? Lea detenidamente las definiciones que figuran a continuación y marque la que se aplica a su reclamación / *Please read the definitions below and mark that applies to your claim.

- Retraso: Se refiere al retraso en la salida del vuelo en relación a la hora inicialmente programada en su reserva, o si su llegada a destino final se produjo con un retraso de 3 horas o más en relación con la hora de llegada programada en su reserva / Long Delay: Means the delay on departure of the flight in respect of the time of departure indicated on the passenger's reservation, or the delay on arrival three hours or more later in respect of the time of arrival indicated on the passenger's reservation.
- Cancelación: Se refiere a la no realización del vuelo programado en su reserva, y en el que había reservado al menos una plaza / Cancellation: Means the non-operation of a flight which was previously planned and on which at least one place was reserved.
- Denegación de embarque: Negativa a transportar pasajeros en un vuelo, pese a haberse presentado al embarque en las condiciones establecidas (reserva confirmada y haberse presentado con la antelación requerida en facturación) salvo que haya motivos razonables para denegar su embarque, tales como razones de salud, seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados. / Denied Boarding: Means a refusal to carry passengers on a flight although they have presented themselves for boarding under the established conditions (confirmed reservation and present themselves for check-in with the required anticipation), except where there are reasonable grounds to deny them boarding, such as reasons of health, safety or security, or inadequate travel documentation.
- Reclamación de pasajero discapacitado o de movilidad reducida / Disabled person or person with reduced mobility complaint
- Cambio de clase: Se refiere a la acomodación del pasajero en una clase inferior a aquella por la que pagó el billete / Downgrading: Means the passenger's placement in a class lower than that for which the ticket was purchased.



SEÑALE SOLO LO QUE CORRESPONDA DEPENDIENDO DE SU INCIDENCIA (RETRASO, CANCELACIÓN, DENEGACIÓN DE EMBARQUE, PMR Ó CAMBIO DE CLASE) / PLEASE FILL IN ONLY THE INFORMATION REGARDING THE INCIDENT YOU SUFFERED: LONG DELAY, CANCELLATION, DENIED BOARDING, PMR OR DOWNGRADING

DETALLES DEL RETRASO / LONG DELAY DETAILS

¿Dónde ocurrió el retraso y cuál fue su duración? / Where did the delay occurred and how long it was?

- En la salida del vuelo / On flight departure
Retraso en destino final / Delay in final destination
Opté por no volar / I decided not to fly

¿Le ofreció asistencia la compañía aérea durante la espera hasta la salida del vuelo? / Did the airline provide you assistance during the waiting time until the departure of your flight?

- No / No
Si / Yes. Especifique la asistencia recibida: / Please indicate the assistance provided:
Comida y bebida / Meals and refreshments
Llamadas de teléfono, fax o emails gratuitos / Free telephone calls, fax or e-mail messages
Alojamiento si fue necesario / Place of accommodation in case it was necessary
Transporte entre alojamiento y aeropuerto / Transport between airport and place of accommodation

Si el retraso en la salida fue de 5 horas o más, ¿le ofreció la compañía la posibilidad de cancelar su reserva? / If the delay on departure was longer than 5 hours, did the air carrier offered you the option to cancel your booking?

- No me ofrecieron dicha posibilidad y volé en vuelo retrasado / I was not offered the option and I flew in the delayed flight
Si me ofrecieron dicha posibilidad y me han reembolsado el billete no utilizado / I was offered the option and they have refunded the unused ticket
Si me ofrecieron dicha posibilidad pero no me han reembolsado el billete / I was offered the option, but they have not refunded my unused ticket

¿Cuál fue la razón indicada por la compañía aérea para el retraso del vuelo? / What was the reason given by the airline for the delay?

Empty text box for providing the reason for the delay.

DETALLES DE LA CANCELACIÓN / CANCELLATION DETAILS

¿ Le avisaron de la cancelación del vuelo con antelación a la salida del vuelo programado? / Were you informed about the cancellation of your flight before the scheduled departure?

- No me avisaron / I was not informed
Entre 7 y 14 días de antelación / Between 7 and 14 days before
Con menos de 7 días de antelación / Less than 7 days before
Con más de 14 días de antelación / More than 14 days before

¿Le ofreció asistencia la compañía aérea durante la espera hasta la salida del vuelo alternativo? / Did the airline provide you assistance during the waiting time until the departure of the alternative flight?

- No / No
Si / Yes. Especifique la asistencia recibida: / Please indicate the assistance provided:
Comida y bebida / Meals and refreshments
Llamadas de teléfono, fax o emails gratuitos / Telephone calls, fax or e-mail messages
Alojamiento si fue necesario / Place of accommodation in case it was necessary
Transporte entre alojamiento y aeropuerto / Transport between airport and place of accommodation

Seleccione cual de las siguientes opciones le ofreció la compañía aérea: / Choose one of the options offered by the airline:

- Transporte alternativo gratuito a destino final lo antes posible / Re-routing free of charge to final destination at the earliest opportunity
Transporte alternativo gratuito a su destino final en un momento posterior a su conveniencia / Re-routing free of charge to your final destination at a later date at the passenger's convenience
Reembolso del coste del billete / Reimbursement of the price ticket
Ninguna de ellas. Indique que hizo usted: / None of them. Please specify
Pagué el transporte alternativo a destino final / I paid alternative transport to final destination
No viajé finalmente / I finally did not fly

¿Cuál fue la razón indicada por la compañía aérea para la cancelación del vuelo? / What was the reason given by the airline for the cancellation?

Empty text box for providing the reason for the cancellation.



DETALLES DE LA DENEGACIÓN DE EMBARQUE / DENIED BOARDING DETAILS

Indique el motivo de la denegación de embarque / Please, specify the causes of the denied boarding

- Exceso de reservas / Overbooking
- Problemas con documentación presentada en facturación o embarque / Problems with travel documentation shown at check in and/or boarding gate
- Motivos de salud o seguridad / Reasons of health, safety or security
- Discapacidad o Movilidad Reducida / Disability or reduced mobility
- Otros motivos. Especifique cuáles: / Other reasons. Please specify:

¿Le ofreció asistencia la compañía aérea durante la espera hasta la salida del vuelo alternativo? / Did the airline provide you assistance during the waiting time until the departure of the alternative flight?

- No / No
- Si / Yes. Especifique la asistencia recibida: / Please indicate the assistance provided:
 - Comida y bebida / Meals and refreshments
 - Llamadas de teléfono, fax o emails gratuitos / Telephone calls, fax or e-mail messages
 - Alojamiento si fue necesario / Place of accommodation in case it was necessary
 - Transporte entre alojamiento y aeropuerto / Transport between airport and place of accommodation

Seleccione cual de las siguientes opciones le ofreció la compañía aérea: / Choose one of the options offered by the airline:

- Transporte alternativo gratuito a destino final lo antes posible / Re-routing free of charge to final destination at the earliest opportunity
- Transporte alternativo gratuito a su destino final en un momento posterior a su conveniencia / Re-routing free of charge to your final destination at a later date at the passenger's convenience
- Reembolso del coste del billete / Reimbursement of the price ticket
- Ninguna de ellas. Indique que hizo usted: / None of them. Please specify:
 - Pagué transporte alternat hasta destino final / I paid alternative transport to final destination
 - No viajé finalmente / I finally did not fly

INFORMACIÓN DEL TRANSPORTE ALTERNATIVO OFRECIDO POR LA COMPAÑÍA EN CASOS DE CANCELACIÓN O DENEGACIÓN DE EMBARQUE / INFORMATION ABOUT THE ALTERNATIVE TRANSPORT OFFERED BY THE AIR CARRIER IN CASES OF CANCELLATION OR DENIED BOARDING

¿Pagó usted el transporte alternativo hasta su destino final? / Did you pay for an alternative transport to get to your final destination?

- No. Viajé un un transporte alternativo que ofreció la compañía gratuitamente / No. The air carrier provided me with an alternative transport free of charge
- Si. La compañía no ofreció transporte alternativo y tuve que comprar otro por mi cuenta / Yes. The air carrier did not provide me with an alternative transport and I had to pay for it.
- Finalmente opté por no viajar / Finally, I chose not to travel

Transporte alternativo finalmente utilizado (en caso de que finalmente optase por continuar con su viaje) / Alternative transport finally used (in case you decided to continue with your travel)

- Vuelo alternativo con la misma compañía / Alternative flight with the same air carrier
- Vuelo alternativo con otra compañía aérea / Alternative flight with other air carrier

| | | | |
|--|----------------------|---|----------------------|
| Compañía operadora del vuelo/Operating air carrier | <input type="text"/> | Código y número de vuelo/Flight code and number | <input type="text"/> |
| Aeropuerto de Origen/Departure Airport | <input type="text"/> | Aeropuerto de Destino/Arrival Airport | <input type="text"/> |
| Fecha REAL salida/ACTUAL date departure | <input type="text"/> | Hora REAL salida/ACTUAL time departure | <input type="text"/> |
| Fecha REAL llegada/ACTUAL date arrival | <input type="text"/> | Hora REAL llegada/ACTUAL time arrival | <input type="text"/> |

- Viajé en otro medio de transporte / Alternative transport by other means
 - Por favor especifique medio de transporte / Please specify transport used
 - Origen del Transporte Alternativo / Departure of the Alternative Transport
 - Destino del Transporte Alternativo / Arrival of the Alternative Transport



DETALLES DE LA RECLAMACIÓN DE PMR (SOLO CUMPLIMENTAR EN CASO DE PASAJERO DE MOVILIDAD REDUCIDA O DISCAPACITADO / PRM COMPLAINT DETAILS (ONLY FULFILL IN CASE OF DISABLED PERSONS OR PERSONS WITH REDUCED MOBILITY))

¿Se negó la compañía aérea/agente/touroporador a aceptar su reserva por ser persona con discapacidad o movilidad reducida? / Were you refused by the air carrier/agent/tour operator to accept a reservation on the grounds of disability or reduce mobility?

- Si / Yes. ¿Le ofrecieron alternativas aceptables para viajar? / Were you offered an acceptable alternative to travel? Si / Yes
- No / No No/ No

Indique, si lo conoce, el motivo alegado para negarle la reserva / Please indicate, if known, the reasons alleged by the air carrier/agent/tour operator to refuse to accept the reservation

¿Le denegaron el embarque en el vuelo por ser persona con discapacidad o movilidad reducida? / Were you denied boarding on the grounds of disability or reduce mobility?

- No / No
- Si. ¿Le ofrecieron una de las siguientes opciones? / Yes. Were you offered to choose one of the following options?
 - Reembolso del billete / Reimburse
 - Transporte Alternativo / Alternative Transport
 - Ninguna / None

¿Le comunicaron oralmente o por escrito los motivos de la denegación de embarque? / Were you informed, orally or in writing, about the reasons for the denied boarding?

- Si / Yes
- No / No

Indique, si lo conoce, el motivo alegado para denegarle el embarque / Please indicate the reasons alleged by the air carrier to refuse your boarding

¿Solicitó usted asistencia especial para el vuelo? / Did you notify in advance your special need for assistance?

- Con más de 48 horas de antelación a la salida del vuelo / With more than 48 hours prior to departure of the flight
- Con menos de 48 horas de antelación a la salida del vuelo / Less than 48 hours prior to departure of the flight
- No solicitó asistencia especial / I did not notify in advance

¿A quien solicitó usted dicha asistencia especial? / Please Indicate to whom you notify in advance the special assistance?

- Compañía Aérea / Air carrier Por favor indique nombre: / Please specify name:
- Agencia de viajes o touroporador / Travel Agency or touroporator Por favor indique nombre: / Please specify name:
- Aeropuerto / Airport Por favor indique nombre: / Please specify name:

¿Qué tipo de asistencia especial solicitó? / Which type of assistance did you request?

- WCHS BLND DEAF/BLND
- WCHC DEAF DPNA

Su reclamación se refiere a: / Your complaint refers to:

- Falta de asistencia o asistencia inapropiada por parte de la compañía aérea / Lack of assistance or inadequate assistance from the air carrier
- Falta de asistencia o asistencia inapropiada por parte del aeropuerto de salida / Lack of assistance or inadequate assistance from the airport of departure
- Falta de asistencia o asistencia inapropiada por parte del aeropuerto de llegada / Lack of assistance or inadequate assistance from the airport of arrival
- Problemas con el perro guía / Problems with guide dogs
- Daños o pérdida de los equipos de movilidad reducida / Damages/Lost of mobility equipment
- Cobro por el transporte de los equipos médicos y/o de movilidad reducida / Charge for transport of medical or mobility equipments
- Otros. Especifique: / Others. Please specify:



DETALLES DEL CAMBIO DE CLASE / DOWNGRADING DETAILS

¿En qué clase tenía usted reserva? / On which class did you have the reservation?

¿En qué clase viajó finalmente? / On which class did you finally fly?

¿Recibió usted algún reembolso como consecuencia de este cambio a una clase inferior? / Did you receive a refund as consequence of the downgrading?

No / No

Si. Indique importe del reembolso: / Yes. Please indicate the amount refunded:

Indique precio del billete original: / Please indicate the price of the original ticket:

¿QUÉ RECLAMA A LA COMPAÑÍA AÉREA? / WHAT DO YOU CLAIM TO THE AIRLINE?

Compensación prevista en Reglamento CE nº 261/04 / Financial Compensation based on Regulation (EC) 261/04

Reembolso de gastos por falta de asistencia / Reimbursement of the expenses in lack of assistance

Reembolso del coste del billete no utilizado / Refund of the tickets not used

Reembolso de gastos adicionales / Reimbursement of extra cost

Otros. Indique cuáles: / Other. Please specify:

¿Ha recibido usted alguna compensación? / Have you received any compensation from the air carrier?

No / No Si. Indique el importe: / Yes. Please indicate the amount

Información adicional aportada por el pasajero. Indique brevemente cualquier otro tipo de información relativa al incidente: / Additional information regarding the incident:

Documentos obligatorios a adjuntar a la reclamación / List of obligatory supporting documents:

- Copia del DNI, pasaporte o NIE / Copy of ID card, Passport or NIE.
- Reclamación a la compañía aérea / Claim to the airline
- Si la hubiera, respuesta de la compañía aérea / Response from the airline, if any.
- Copia de los billetes de vuelo, de su reserva o de las tarjetas de embarque / Copy of the flight tickets, booking or boarding passes
- Poder de representación (en caso de que la reclamación se realice a través de representación contractual / Granting representation (in case of contractual representation).

* NOTA / NOTE: No olvide adjuntar a su correo electrónico la documentación obligatoria que debe acompañar a este formulario de reclamación. / Please do not forget to attach to your email the required supporting documents that must accompany this complaint form.

Guardar Formulario
Save Form

Enviar por correo electrónico
Email form

Imprimir formulario
Print Form

Limpiar formulario
Clear form

Lugar* / Place*

Fecha* / Date*

ANEXO IX. Hoja de reclamaciones a la Junta Arbitral del Transporte de Aragón



A LA JUNTA ARBITRAL DEL TRANSPORTE DE ARAGÓN

Don/Doña: _____
con NIF nº _____
actuando en nombre⁽¹⁾ _____
con domicilio en _____
y teléfono en horas hábiles _____

Ante la Junta Arbitral del Transporte de Aragón comparece y dice:

Que formula reclamación contra _____
con domicilio en _____
y que evalúa en la cantidad de _____ euros
interesándole que la Vista se celebre, preferentemente, en ⁽²⁾ _____

La presente reclamación se efectúa en base a los siguientes hechos y fundamentos legales ⁽³⁾:

Por lo que solicita la intervención de la Junta Arbitral del Transporte de Aragón a fin de que ⁽⁴⁾:

En _____, a _____ de _____ de _____
Firma y rúbrica

- (1) Indíquese si se actúa en nombre propio o en representación de otra persona física o jurídica.
- (2) Indíquese Zaragoza, Huesca o Teruel.
- (3) Relatar sucintamente las circunstancias que dan lugar a la reclamación (impago de portes, daños o averías, extravío, robo, etc.)
- (4) Concrétese la petición que se efectúa.

ANEXO X. Formulario de queja o reclamación de derechos de los pasajeros

Presente inicialmente su queja al transportista, operador de terminal, agencia de viajes u operador turístico, según proceda. Si no está satisfecho con la resolución de su queja, puede presentar apelación ante el Organismo Nacional competente: Protección de los consumidores y usuarios: ACCOSAN. Príncipe de Vergara 54, 28006 Madrid. lnu@nssa.es



FORMULARIO DE QUEJA O RECLAMACIÓN DE DERECHOS DE LOS PASAJEROS

QUE VIAJAN POR MAR O POR VÍAS NAVEGABLES (Reglamento (UE) 1177/2010)

La utilización de este formulario no es obligatoria.
La queja puede presentarse por carta o por otro medio

Sugerencias si va a presentar una queja:

- No se retrase, presente su queja tan pronto como pueda después de haber ocurrido el incidente. Las quejas deben presentarse al transportista/operador de terminal/agencia de viajes/operador turístico dentro de los 2 meses siguientes a la fecha en la que el servicio se realizó o se debería haber realizado.
- Presente su queja por escrito (electrónicamente o por correo postal). Si se hace a mano, por favor utilice letras mayúsculas.
- Adjunte a este formulario la documentación adicional que crea necesaria.
- Conserve una copia de este formulario y de la documentación aportada.
- Tenga en cuenta que se le puede solicitar información adicional

Al cumplimentar este formulario usted declara que la información facilitada es veraz y exacta.

¿Ha iniciado usted algún procedimiento en relación con este problema? SI NO

En caso afirmativo, indique ante quién presentó la queja (adjunte su solicitud y la respuesta recibida, si la hubo):

| | | | |
|---------------|----------------------|-------------------|--------------------|
| Transportista | Operador de terminal | Agencia de viajes | Operador turístico |
|---------------|----------------------|-------------------|--------------------|

Queja presentada ante:

| |
|--|
| |
|--|

Queja presentada por:

| | | | |
|----------------|---------|------------|--|
| Nombre: | | Apellidos: | |
| Email: | | | |
| Teléfono: | Nº 1: | Nº 2: | |
| Dirección: | | | |
| Código Postal: | Ciudad: | País: | |

Detalles del pasajero

| | | |
|---------------------|---|--------------------|
| Nombre del pasajero | Indique si solicitó asistencia especial | Precio del billete |
| | | |

Detalles del viaje

| | | | |
|--|-------------------------|----------------------------|-------|
| Compañía Naviera: | | Nombre del buque: | |
| Crucero | Otro servicio de pasaje | Número de reserva/Billete: | |
| Agencia de viajes u operador turístico (si es pertinente): | | | |
| Puerto de Embarque: | | Puerto de desembarque: | |
| Terminal de embarque: | | Terminal de desembarque: | |
| Horario de salida programado: | hh | dd | mm aa |
| <i>Horario de salida real:</i> <i>(si es diferente de la programada)</i> | hh | dd | mm aa |
| Horario de llegada programado: | hh | dd | mm aa |
| <i>Horario de llegada real:</i> <i>(si es diferente de la programada)</i> | hh | dd | mm aa |

Motivo de la queja:

| Cancelación / Retraso | Accesibilidad (para personas con discapacidad o con movilidad reducida) |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Falta de información <input type="checkbox"/> Falta de asistencia (por ejemplo aperitivos, comida o refrescos) <input type="checkbox"/> Falta de transporte alternativo o no reembolso del precio del billete <input type="checkbox"/> Sin indemnización por retraso en la llegada | <input type="checkbox"/> Falta de información <input type="checkbox"/> Falta de asistencia (en puerto / a bordo) <input type="checkbox"/> Pérdida o daños al equipo de movilidad |
| Otro | |

POR FAVOR, DESCRIBA EL PROBLEMA EN DETALLE (en mayúsculas si se cumplimenta a mano)

ADJUNTE LOS DOCUMENTOS PERTINENTES (copia del billete / reserva (indicando su coste), notificación previa de la solicitud de asistencia, si procede, correspondencia previa, etc.)

| | |
|------------------------------------|--------|
| Fecha de presentación de la queja: | Firma: |
|------------------------------------|--------|

El presente formulario se desarrolla cumpliendo los requisitos exigidos en el Reglamento (UE)1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE)2006/2004.

Protección de datos: Con la firma de este formulario autorizo de forma expresa para que los datos contenidos en el mismo se almacenen en un fichero automatizado al objeto de gestionar su tramitación, siendo destinatarias de los mismos la entidad o entidades implicadas que pudieran ser competentes para su tramitación y/o resolución, limitándose tal cesión a la finalidad que la justifica.

La información sobre sus derechos como pasajeros deberá estar disponible a bordo de los buques y en las terminales portuarias.

Para mayor información:

- Visite la página web de derechos de los pasajeros de la Comisión Europea en: europa.eu/youreurope/travel
- Descargue la app de derechos de los pasajeros para dispositivos móviles:



- Contacte el Organismo Nacional competente: ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/2010_1177_national_enforcement_bodies.pdf
- Call Europe Direct on 00 800 6 7 8 9 10 11

El Centro Europeo del Consumidor está para ayudarle: ec.europa.eu/consumers/ecc

CUANDO DIRIJA LA RECLAMACIÓN CONTRA SU PROPIA ENTIDAD ASEGURADORA
ADJUNTE EN HOJA APARTE LAS CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE LA PÓLIZA SI DISPONE DE ELLAS
CUANDO DIRIJA LA RECLAMACIÓN CONTRA LA ENTIDAD GESTORA DE SU PLAN DE PENSIONES ADJUNTE EN HOJA APARTE EL BOLETÍN DE ADHESIÓN AL PLAN DE PENSIONES Y DEMÁS DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL RECIBIDA

DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA TRÁMITAR LA QUEJA O RECLAMACIÓN
SERÁ NECESARIO QUE EL RECLAMANTE ADJUNTE UNO DE ESTOS DOCUMENTOS:

1. ADJUNTAR EN HOJA APARTE DOCUMENTO QUE ACREDITE QUE HA PRESENTADO LA QUEJA O RECLAMACIÓN ANTE EL SERVICIO O DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE O, EN SU CASO, EL DEFENSOR DEL CLIENTE O PARTÍCIPE, Y QUE HAN TRANSCURRIDO DOS MESES DESDE LA PRESENTACIÓN DE LA MISMA

2. ADJUNTAR EN HOJA APARTE LA CONTESTACIÓN DEL SERVICIO O DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE O, EN SU CASO, DEL DEFENSOR DEL CLIENTE O PARTÍCIPE DE LA ENTIDAD CONTRA LA QUE SE RECLAMA.

PRESENTA DOCUMENTACION ADJUNTA (opcional)

SI NO

LISTA DE ADJUNTOS (opcional)

| <u>Nombre del documento</u> | <u>Descripción</u> |
|-----------------------------|--------------------|
| 1.- | |
| 2.- | |
| 3.- | |
| [...] | |

EL FIRMANTE HACE CONSTAR EXPRESAMENTE QUE LA PRESENTE QUEJA O RECLAMACIÓN NO SE ENCUENTRA PENDIENTE DE RESOLUCIÓN O LITIGIO NI HA SIDO RESUELTA ANTE ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS, ARBITRALES O JURISDICCIONALES

LUGAR, FECHA, FIRMA

PROTECCION DE DATOS

En cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, se informa que los datos de carácter personal que Vd. nos haya facilitado o nos facilite en lo sucesivo, serán incorporados al fichero denominado "Consultas y Reclamaciones", titularidad de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Competitividad (DGSFP).

La finalidad de este fichero es el control y seguimiento de consultas, quejas y reclamaciones planteadas ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Todos los datos que nos proporcione serán considerados veraces y actualizados. Si los modifica deberá comunicarlo solicitándonos la rectificación oportuna. En ningún caso serán cedidos, salvo en los supuestos que determine la legislación vigente.

ANEXO XII. Formulario dirigido al servicio de reclamaciones de la CNMV



FORMULARIO PARA LA PRESENTACION DE RECLAMACIONES – QUEJAS ANTE LA CNMV

1.- DATOS DEL RECLAMANTE

| | | | | | | | |
|----------------------|------------|--------------------------------|------|-----------|-----------|-----------------|------|
| APELLIDO 1 | APELLIDO 2 | NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL) | | | | DNI/NIF (o CIF) | |
| Calle | | nº | piso | Localidad | Provincia | Código Postal | PAIS |
| Teléfono de contacto | | Correo electrónico | | | | | |

En caso de ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

| | |
|---|--|
| Nº de inscripción registral en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios | |
|---|--|

DOMICILIO A FECTOS DE NOTIFICACIONES (si es distinto del reclamante)

| | | | | | | | |
|----------------------|------------|--------------------------------|------|-----------|-----------|---------------|------|
| APELLIDO 1 | APELLIDO 2 | NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL) | | | | | |
| Calle | | nº | piso | Localidad | Provincia | Código Postal | PAIS |
| Teléfono de contacto | | Correo electrónico | | | | | |

1 bis.- DATOS DE OTROS CO-TITULARES (si procede)

| | | | | | | | |
|------------|------------|--------------------------------|--|--|--|-----------------|--|
| APELLIDO 1 | APELLIDO 2 | NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL) | | | | DNI/NIF (o CIF) | |
| APELLIDO 1 | APELLIDO 2 | NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL) | | | | DNI/NIF (o CIF) | |
| APELLIDO 1 | APELLIDO 2 | NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL) | | | | DNI/NIF (o CIF) | |

2.- DATOS DEL REPRESENTANTE (si procede) (debe acreditarse representación)

| | | | | | | | |
|----------------------|------------|--------------------------------|------|-----------|-----------|-----------------|------|
| APELLIDO 1 | APELLIDO 2 | NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL) | | | | DNI/NIF (o CIF) | |
| Calle | | nº | piso | Localidad | Provincia | Código Postal | PAIS |
| Teléfono de contacto | | Correo electrónico | | | | | |

En caso de ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

| | |
|---|--|
| Nº de inscripción registral en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios | |
|---|--|

DOMICILIO A FECTOS DE NOTIFICACIONES (si es distinto del representante)

| | | | | | | | |
|----------------------|------------|--------------------------------|------|-----------|-----------|---------------|------|
| APELLIDO 1 | APELLIDO 2 | NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL) | | | | | |
| Calle | | nº | piso | Localidad | Provincia | Código Postal | PAIS |
| Teléfono de contacto | | Correo electrónico | | | | | |

3.- DATOS DE ENTIDAD RECLAMADA

| | | | | | | | |
|-------------------------|--|----|-----------|--|-----------|---------------|------|
| DENOMINACION | | | | | | | |
| OFICINA O SUCURSAL Nº : | | | | | | | |
| Calle | | nº | Localidad | | Provincia | Código Postal | PAIS |

1/3

4.- MOTIVO DE RECLAMACIÓN

A.- LA RECLAMACIÓN ES SOBRE: (seleccione una opción entre las siguientes)

A.1.- PRODUCTOS DE INVERSIÓN * (indique si conoce los siguientes datos)

** Acciones, obligaciones, bonos estructurados, convertibles, participaciones preferentes, permutas, warrants, etc*

| Nombre del producto | ISIN | Descripción |
|---------------------|------|-------------|
| | | |

CAUSAS

| Comercialización | Órdenes de compra-venta | Asesoramiento | Comisiones | Otras |
|------------------|-------------------------|---------------|------------|-------|
| | | | | |

A.2.- FONDOS DE INVERSIÓN (o inversión colectiva) (indique si conoce los siguientes datos)

| Nombre del fondo o IIC | ISIN | Descripción |
|------------------------|------|-------------|
| | | |

CAUSAS

| Comercialización | Suscripciones- reembolsos | Asesoramiento | Comisiones | Otras |
|------------------|---------------------------|---------------|------------|-------|
| | | | | |

A.3.- SOBRE CONTRATOS DE GESTION DE CARTERAS

A.4.- INCIDENCIAS EN COMPRA-VENTA DE VALORES

A.5.- SOBRE OPERATIVA TELEMÁTICA

A.6.- SOBRE TESTAMENTARIAS

A.7.- OTRAS

B. Concreto MOTIVO: (debe aportar documentación justificante de los hechos señalados)

B.4.1.- AÑO en que se produjeron los hechos reclamados:

B.4.2.- FECHA de presentación de la reclamación ante el Servicio Atención al Cliente de la entidad ^{(1) (2)}

⁽¹⁾ o Defensor del Cliente, en su caso

⁽²⁾ Debe aportar carta enviada al Servicio Atención al Cliente y su respuesta. Si no hay respuesta, deben haber pasado dos meses desde la presentación de la reclamación ante el Servicio Atención al Cliente

Indique si:

C.1.- El motivo de la reclamación NO se encuentra pendiente de resolución o litigio ante órganos administrativos, arbitrales o jurisdiccionales

C.2.- NO he presentado reclamación por la misma cuestión ante la CNMV

5.- DESEO PRESENTAR ANTE LA CNMV UNA:

Seleccione una opción:

**RECLAMACION ⁽¹⁾
QUEJA ⁽²⁾**

⁽¹⁾ Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros. (*Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre*)

⁽²⁾ Tendrán la consideración de quejas las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades financieras contra las que se formula la queja. (*Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre*).

En, adede 20...

FIRMA

RECLAMANTE / REPRESENTANTE

Documentación aportada (señale la casilla correspondiente):

Acreditación de representación

Escrito presentado ante el Servicio Atención al Cliente (o DC) de la entidad

Respuesta del Servicio Atención al Cliente (o DC) de la entidad

Copia de los contratos de la operación reclamada

Otros documentos justificativos de la reclamación:

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

REMITIR A: DEPARTAMENTO DE INVERSORES /CNMV/ Calle EDISON N° 4 / 28006 MADRID

Le comunicamos que los datos contenidos en su escrito van a ser almacenados en un fichero automatizado, al objeto de gestionar su tramitación, siendo destinatarios de los mismos la entidad o entidades supervisadas por la CNMV implicadas en la operación, limitándose tal cesión a la finalidad que la justifica. Para ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a que haya lugar sobre dichos datos, podrá usted dirigirse a la CNMV, Departamento de Inversores, c/ Edison 4, 28006 Madrid. Igualmente, le informamos de que, conforme a la normativa vigente, el Servicio de Reclamaciones conservará la información relativa a los expedientes tramitados durante el periodo de 6 años.

3 / 3

ANEXO XIII. Solicitud general ante el Departamento de industria, competitividad y desarrollo empresarial



Edificio Pignatelli
Paseo de María Agustín, 36
50071 Zaragoza (Zaragoza)

SOLICITUD GENERAL

D/DÑA.....con DNI//NIE/CIF

y domicilio en la localidad de

Calle número Piso

Teléfono/s

EXPONE:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

SOLICITA:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Documentación a aportar: Fotocopia del DNI, justificante de haber presentado reclamación previa en la compañía comercializadora, fotocopias de facturas, contrato y aquella que considere oportuna.

En a de de 20...

Fdo.:

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA, COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO EMPRESARIAL

SERVICIO PROVINCIAL DE

ANEXO XIV. Modelo normalizado de demanda de juicio verbal (Consejo General del Poder Judicial) Puede descargarlo en formato word

MODELO NORMALIZADO DE DEMANDA DE JUICIO VERBAL.

JUICIO VERBAL

DEMANDA

Importante: Antes de redactar el escrito de demanda de la demanda, lea con atención la guía que han de facilitarle con este modelo

AL JUZGADO

Don/Doña , con DNI y NIF/CIF número..... domiciliado/a en la calle , número..... , piso , de la localidad de , con número de teléfono..... y domicilio laboral en la calle , número , piso , de la localidad de , con número de teléfono , Fax y dirección de correo electrónico

FORMULO DEMANDA SUCINTA DE JUICIO VERBAL en reclamación de más intereses y costas contra:

Don/Doña , con DNI y NIF/CIF número..... domiciliado/a en la calle , número , de la localidad de con número de teléfono , fax y dirección de correo electrónico (de conocer otros domicilios del/la demandado/a especifíquelos a continuación)

Por: (Indique brevemente el motivo de su reclamación)

.....
.....
.....
.....

Marque una de las siguientes opciones:).

Presento documentos y/o dictámenes periciales relativos a los hechos en que baso la contestación de la demanda.

No presento documentos y/o dictámenes periciales relativos a los hechos en que baso la contestación de la demanda.

Importante: Deberá presentar con la demanda todos los documentos y/o dictámenes periciales de que disponga relativos a los hechos alegados en el escrito-modelo de demanda

Marque una de las siguientes opciones):

Estimo pertinente la celebración de vista

No estimo pertinente la celebración de vista, solicitando que se dicte sentencia sin más trámite

En atención a lo expuesto, PIDO AL JUZGADO:

Que se condene a la parte demandada a pagarme la cantidad de
más el interés legal (o el pactado si fuera mayor), desde la interpelación judicial o requerimiento extrajudicial, así como al abono de las costas procesales..

En a de de

Firma:

Documentación que se adjunta (en su caso):

ANEXO XV. Modelo demanda ejecutiva Laudo Arbitral

AL JUZGADO

D/D^a _____, mayor de edad, con domicilio en _____, C/ _____

_____, C.P. _____, con D.N.I. _____ y teléfono por si fuera preciso _____, ante el Juzgado de 1^a Instancia de los de Zaragoza/Huesca/Teruel¹, que por turno de reparto corresponda, comparece y como mejor proceda en Derecho, **DICE:**

Que al amparo de lo dispuesto en los artículos 517 y siguientes de la LEC, promueve **DEMANDA EJECUTIVA de laudo arbitral dictado por la Junta Arbitral de Consumo de Aragón**, en fecha _____ de _____ de _____, constituyendo título de los previstos en el artículo 517.2.2º LEC, **frente a** _____, con domicilio en _____, C/ _____, C.P. _____, con N.I.F./C.I.F. _____, con base en los siguientes,

HECHOS

PRIMERO.- En fecha _____ de _____ de _____, fue dictado laudo arbitral de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, debidamente notificado al ejecutado, por el que se le condenaba al pago de _____ € _____ (euros)/ u obligación de hacer, en su caso _____ Dicho laudo arbitral ha devenido firme al no formularse recurso de anulación frente al mismo.

Se acompaña como documentos número Uno y Dos, copia testimoniada del laudo arbitral y notificación del mismo al demandado.

SEGUNDO.- Transcurrido el plazo de un mes establecido desde la notificación para el cumplimiento del laudo arbitral, y no obstante las gestiones realizadas para ello, el demandado ha desatendido la resolución dictada, forzándonos a acudir a la vía judicial para su efectiva realización.

A los anteriores hechos, resultan de aplicación los siguientes,

¹ Juzgados de la localidad donde se haya dictado el laudo: Zaragoza, Huesca o Teruel.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- Jurisdicción y competencia.

Corresponde la competencia al Juzgado de Primera Instancia al que me dirijo por aplicación de lo dispuesto en los arts. 85 LOPJ, 45, 61 y 545 LEC, por ser el del lugar en que se dictó el laudo arbitral, Zaragoza/Huesca/Teruel.²

SEGUNDO.- Procedimiento.

El procedimiento a seguir será el contemplado en los artículos 551 y siguientes de la LEC, al ejercitarse una acción ejecutiva fundada en un título que lleva aparejada ejecución.

TERCERO.- Capacidad.

La tienen demandante y demandado a tenor de lo dispuesto en los artículos 6 y siguientes de la LEC.

CUARTO.- Legitimación Activa y Pasiva.

Concurren en la actora y la demandada los requisitos establecidos en los artículos 10 y 538 de la LEC, en cuanto a la capacidad para ser sujetos de la ejecución forzosa que se insta.

QUINTO.- Representación Procesal y Defensa Técnica.

Conforme a lo prevenido en el artículo 539.1 de la LEC esta parte comparecerá por sí misma, toda vez que la resolución en la que se funda su título ejecutivo ha sido dictada en un proceso en que no es preceptiva la intervención de letrado ni procurador.

SEXTO.- Título ejecutivo.

La acción ejercitada es la acción personal y ejecutiva dimanante de un laudo arbitral de consumo firme, título que tiene aparejada la ejecución, a tenor de lo dispuesto en el artículo 517.2.2º de la LEC y cumplirse los requisitos exigidos por dicho precepto legal. La demanda se presenta trascurrido el plazo establecido en el laudo arbitral para la ejecución voluntaria, de conformidad con lo prevenido en los artículos 548 y 518 de la LEC.

SÉPTIMO.- Requisitos formales.

Se inicia el presente procedimiento por medio de demanda que reúne todos los requisitos exigidos en el artículo 549 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, a la que se acompañan los documentos exigidos en el artículo 550 y concordantes de la LEC.

² Huesca, Zaragoza o Teruel.

OCTAVO.- Intereses.

Es de aplicación el artículo 576.1 y demás concordantes de la LEC por lo que ha de condenarse a la demandada al procedente pago del interés de la mora procesal.

NOVENO.- Costas.

Conforme al artículo 583 de la LEC las costas habrán de imponerse a la parte ejecutada, así como para el caso de que se opusiere a la ejecución interesada, conforme a los artículos 394, 561, y con las salvedades prevenidas en el 539 de la LEC.

En virtud de lo expuesto,

SUPLICO, que teniendo por presentado este escrito de demanda ejecutiva, se sirva admitirlo a trámite, formándose los oportunos autos, se me tenga por comparecido y parte en el proceso, teniendo por promovido el correspondiente **PROCEDIMIENTO JUDICIAL DE EJECUCIÓN** contra _____, cuyos datos y demás circunstancias obran en el procedimiento de referencia y encabezado del presente escrito, **en reclamación de** €(_____), sin perjuicio de ulterior liquidación, y en su virtud, siendo firme la resolución arbitral dictada, se proceda a su ejecución forzosa, se acuerde despachar ejecución contra los bienes y rentas de la parte ejecutada en la forma ordenada por la Ley en cuantía suficiente, y sin necesidad de requerimiento previo de pago al deudor, se proceda al embargo de bienes de su propiedad en cantidad suficiente para cubrir las responsabilidades económicas aludidas, seguir adelante la ejecución, y con los bienes embargados o su producto hacer cumplido pago, con la imposición en costas que procedieren.

OTROSÍ DIGO, que desconociendo esta parte bienes propiedad del demandado con los que hacer efectivas las cantidades adeudadas, interesa se consulten telemáticamente las bases de datos de la Tesorería General de la Seguridad Social, Agencia Tributaria, Catastro y Tráfico, para investigación de solvencia del demandado.

SUPLICO AL JUZGADO, tenga por hecha la anterior solicitud acordando su procedencia y lo necesario para su práctica.

En Zaragoza/Huesca/Teruel, a _____ de _____ de _____.

Fdo.

ANEXO XVI. Modelo demanda ejecutiva de juicio verbal

AL JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA NÚM. ____ (se dirige al Juzgado que conoció y dictó sentencia en primera instancia)

D/D^a _____, mayor de edad,
con domicilio en _____,
C/ _____

_____, C.P. _____, con D.N.I. _____ y teléfono
por si fuera preciso _____, ante el **JUZGADO DE 1ª INSTANCIA
NÚMERO _____ DE LOS DE _____ (Zaragoza, Huesca, Teruel, ...)**,
comparece y como mejor proceda en Derecho, **DICE:**

Que al amparo de lo establecido en el artículo 549 de la LEC, formulo **DEMANDA en SOLICITUD de EJECUCIÓN de SENTENCIA contra** _____ (parte ejecutada, indicar el nombre), con domicilio social en _____, calle _____, en calidad de deudor según el título ejecutivo y en reclamación de la cantidad de _____ euros (_____ €) en concepto de principal e intereses devengados hasta la fecha, más los intereses que puedan devengarse durante la ejecución y las costas del presente procedimiento, al amparo de lo previsto en el art. 517 de la LEC, en base a los siguientes,

HECHOS

PRIMERO.- Que a fecha ____ de _____ de _____, fue dictada Sentencia en los Autos de Juicio Verbal núm. ____/____ de Juicio Verbal Civil y que fue notificada a la parte demandada con fecha ____ de _____ de _____; y por la que se condenaba al demandado/a a abonar a esta parte la cantidad de _____ euros (siempre debe ser esta cantidad inferior a 2.000€) más los intereses correspondientes. Se acompaña testimonio de la citada resolución judicial como Documento Uno.

SEGUNDO.- Dicha sentencia al no ser recurrida adquirió el carácter de firme, habiendo transcurrido más de veinte días desde que se notificó la resolución de condena a la demandada.

TERCERO.- Dado que hasta la fecha no se han abonado por los condenados las cantidades fijadas en la sentencia dictada en las presentes actuaciones, me veo en la necesidad de formular demanda ejecutiva.

A los anteriores hechos, resultan de aplicación los siguientes,

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- Jurisdicción y competencia.

Corresponde la competencia al Juzgado de Primera Instancia al que me dirijo por aplicación de lo dispuesto en los arts. 85 LOPJ, 45, 61 y 545.1 LEC, por ser el que conoció del asunto en Primera Instancia o en el que se homologó o aprobó la transacción o acuerdo.

SEGUNDO.- Procedimiento.

El procedimiento a seguir será el contemplado en los artículos 548 y siguientes de la LEC, al ejercitarse una acción ejecutiva fundada en un título que lleva aparejada ejecución.

Requisitos temporales: la resolución de condena se ha notificado al ejecutado hace más de veinte días (art. 548 de la LEC) y la demanda ejecutiva se ha interpuesto sin que hayan transcurrido los cinco años siguientes a la firmeza de la sentencia, que el art. 518 de la LEC fija como de caducidad de la acción ejecutiva.

Requisitos formales: la presente demanda contiene todos los requisitos enumerados en el art. 549 de la LEC, ya que se ha indicado cual es el título en que se funda, la tutela ejecutiva que se pretende y las personas frente a las que se interesa el despacho de la ejecución, los bienes del ejecutado susceptibles de embargo conocidos por el demandante, así como las medidas de localización e investigación de otros bienes del ejecutado, dada la insuficiencia de los reseñados. Por último se acompaña a la demanda ejecutiva la documentación necesaria de la contemplada en el art. 550 de la LEC.

TERCERO.- Capacidad.

La tienen demandante y demandado/a a tenor de lo dispuesto en los artículos 6 y siguientes de la LEC.

CUARTO.- Legitimación Activa y Pasiva.

Concurren en la actora y la demandada los requisitos establecidos en los artículos 10 y 538 de la LEC, en cuanto a la capacidad para ser sujetos de la ejecución forzosa que se insta.

QUINTO.- Representación Procesal y Defensa Técnica.

Conforme a lo prevenido en el artículo 539.1 de la LEC esta parte comparecerá por sí misma, toda vez que la resolución en la que se funda su título ejecutivo ha sido dictada en un proceso en que no es preceptiva la intervención de letrado ni procurador, juicio verbal interpuesto por cuantía inferior a 2.000 €.

SEXTO.- Título ejecutivo.

La acción ejercitada es la acción personal y ejecutiva dimanante de una sentencia de condena firme, título que tiene aparejada la ejecución, a tenor de lo dispuesto en el artículo 517.2.1º de la LEC y cumplirse los requisitos exigidos por dicho precepto legal. La demanda se presenta transcurridos más de veinte días en que la resolución de condena ha sido notificada al ejecutado, y sin exceder de los cinco años siguientes a la firmeza de la resolución, de conformidad con lo prevenido en los artículos 548 y 518 de la LEC.

SÉPTIMO.- Intereses.

Es de aplicación el artículo 576 y demás concordantes de la LEC por lo que desde que fuere dictada sentencia en primera instancia, toda sentencia o resolución que condene al pago de una cantidad de dinero líquida determinará, a favor del acreedor, el devengo de un interés anual igual al del interés legal del dinero incrementado en dos puntos o el que corresponda por pacto de las partes o por disposición especial de la ley.

La cantidad que se fija provisionalmente por los intereses que puedan devengarse durante la ejecución y las costas de ésta, no excede como indica el art.575 de la LEC, del 30% de la que se reclama en la demanda ejecutiva, sin perjuicio de posterior liquidación.

OCTAVO.- Costas.

Conforme al artículo 583 de la LEC las costas habrán de imponerse a la parte ejecutada, así como para el caso de que se opusiere a la ejecución interesada, conforme a los artículos 394, 561, y con las salvedades prevenidas en el 539 de la LEC.

En virtud de lo expuesto,

SUPLICO AL JUZGADO, que teniendo por presentado este escrito, se sirva a admitirlo a trámite, formándose los oportunos autos, se me tenga por comparecido/a y parte en el proceso, teniendo por interpuesta **DEMANDA en SOLICITUD de EJECUCIÓN de SENTENCIA** contra _____, cuyos datos y demás circunstancias obran en el procedimiento de referencia y encabezado del presente escrito, y en su virtud, siendo firme la Sentencia dictada, se sirva dictar Auto despachando ejecución contra bienes del demandado/a y en cantidad suficiente para cubrir la suma de _____ euros (_____ €) de principal e intereses vencidos a fecha de esta demanda, más intereses y las costas del proceso, a cuyo efecto por ahora, en forma ponderada y sin perjuicio de su posterior liquidación, se fija la cantidad de _____ euros (_____ €), y se proceda al embargo sobre bienes del ejecutado en cantidad bastante para cubrir las cantidades reclamadas y, previos los trámites legales oportunos, se proceda a su realización para con su producto dar entero y cumplido pago a esta parte de cuanto se acredita por principal, intereses, gastos y costas, las cuales serán a cargo del demandado/a.

OTROSÍ PRIMERO DIGO, que desconociendo bienes susceptibles de embargo del deudor, solicito en virtud de lo dispuesto en el artículo 589 LEC, se requiera al ejecutado mediante atenta providencia, para que haga manifestación relacionada de sus bienes y derechos para cubrir la ejecución, con expresión en su caso, de cargas y gravámenes, así como en el caso de inmuebles, si están ocupados, por qué personas y con qué título, con apercibimiento de las sanciones que pudieren imponérseles, cuando menos por desobediencia grave, en caso de desatención del requerimiento practicado.

AL JUZGADO SUPLICO, que teniendo por hechas las anteriores manifestaciones se sirva admitirlas, interesando, se practique el requerimiento interesado de manifestación de bienes por parte del deudor,

acordando una vez cumplimentado, la ejecución y el embargo de los bienes designados de conformidad con los artículos 549.1.3º y 551.3 de la Ley de Enjuiciamiento Civil y en su caso anotaciones procedentes que hubiere lugar en los Registros correspondientes.

OTROSÍ SEGUNDO DIGO, que desconociendo esta parte bienes propiedad del demandado/a con los que hacer efectivas las cantidades adeudadas, interesa con carácter subsidiario, se consulten telemáticamente mediante el punto neutro judicial las bases de datos de la Tesorería General de la Seguridad Social, Agencia Tributaria, Catastro y Tráfico, para investigación de solvencia del demandado/a.

SUPLICO AL JUZGADO, tenga por hecha la anterior solicitud acordando su procedencia y lo necesario para su práctica.

OTROSÍ TERCERO DIGO, se acuerde notificar a la parte demandada el auto que se dicte despachado ejecución, con la copia de la demanda ejecutiva, para que si interesa en derecho, en cualquier momento pueda personarse en la ejecución, entendiéndose con él, en tal caso, las ulteriores actuaciones, pudiéndose oponer a la ejecución despachada, en legal forma, dentro del plazo de diez días establecido en la Ley.

AL JUZGADO SUPLICO, que, teniendo por hechas las anteriores manifestaciones, proceda acordar conforme a derecho.

En Zaragoza, a _____ de _____ de _____.

Fdo.
