

PROCEDIMIENTO GENERAL PARA PRESENTAR QUEJAS Y/O RECLAMACIONES.

Para defender los derechos del cliente existen una serie de pasos y figuras, cada una de las cuales juega un papel importante.

1. MEDIADOR DE SEGUROS: CORREDOR O AGENTE.

El primer paso que debe dar cuando quiera realizar una reclamación, es acudir a su mediador, él es el que mejor conoce la situación en la que se encuentra usted. La mayor parte de sus reclamaciones las podrá resolver él directamente sin necesidad de presentar una queja o reclamación por escrito.

Si su mediador de seguros no ha conseguido resolver su problema y quiere presentar una queja o reclamación, lo primero que debe hacer es discernir si el problema proviene de la compañía de seguros o de la correduría que intermedia su póliza.

2. COMPAÑÍA DE SEGUROS.

Si considera que el tratamiento que ha recibido por parte de su compañía de seguros es incorrecto, negligente, injusto o no se ajusta a derecho o las buenas prácticas y usos financieros, en particular, al principio de equidad, puede plantear una queja o reclamación ante el departamento o servicio de atención al cliente de la misma.

Después de analizar su caso, este departamento le dará una respuesta, si usted no queda satisfecho con ésta, podrá recurrir al Defensor del Asegurado de la misma o directamente al Comisionado de la Dirección General de Seguros.

3. CORREDURÍA DE SEGUROS.

Asimismo, si considera que su queja o reclamación se refiere a los servicios ofrecidos por su correduría de seguros, plantee la queja ante el departamento o servicio de atención al cliente de la misma.

4. DEFENSOR DEL ASEGURADO.

Cuando el asegurado considera que no ha recibido la indemnización adecuada o el servicio necesario, puede acudir al defensor del asegurado de la compañía con la que tiene contratado el seguro, para realizar la reclamación, de forma gratuita, que considere oportuna.

Normalmente las compañías y corredurías establecen previamente un límite máximo de indemnización, si la decisión del defensor se encuentra dentro del límite y el asegurado acepta la decisión, la compañía realiza el pago inmediatamente. El asegurado no está obligado a aceptar la decisión del defensor.

Las Entidades Aseguradoras y corredurías, pueden designar como tal a entidades o expertos independientes de reconocido prestigio a cuya decisión sometan voluntariamente las reclamaciones o determinado tipo de las mismas, que formulen los tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios o terceros perjudicados.

La decisión del defensor del asegurado favorable a la reclamación obligará a la Entidad Aseguradora y correduría, aunque no evita por su parte la posibilidad de recurrir a otros mecanismos de solución de conflictos.

Dado que esta figura del defensor del asegurado no es obligatoria para ninguna organización, no todas las aseguradoras ni corredurías cuentan con un defensor del asegurado.

5. COMISIONADO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS.

La Dirección General de Seguros o el organismo autonómico correspondiente protegen administrativamente la libertad de los asegurados y consumidores frente a posibles reclamaciones no satisfechas de las entidades aseguradoras y corredurías de seguros.

La reclamación se realizará por escrito por la persona directamente interesada (tomador del seguro, asegurado, beneficiario, terceros perjudicados y derechohabientes de cualquiera de ellos). El servicio es totalmente gratuito y a él puede acudir cualquier asegurado que tenga discrepancias de interpretación con su Aseguradora o correduría en la aplicación de las cláusulas de sus contratos de seguros.

6. ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES.

Las organizaciones de consumidores, tienen un papel tutelar de las personas frente a las empresas y defienden sus intereses. Desarrollan una importante labor de información a los consumidores.

7. SISTEMAS ARBITRALES.

Es una vía extrajudicial, rápida, eficaz y económica que permite resolver fácilmente los desacuerdos que puedan surgir entre el consumidor o usuario y el prestador de servicios.

Permite resolver de modo sencillo, rápido y económico, todas aquellas discrepancias que habitualmente surgen entre consumidores y empresarios; siempre y cuando no exista lesión, intoxicación, muerte o indicios racionales de delito; desarrollándose el arbitraje sin formalidades especiales y huyendo en lo posible de la burocracia innecesaria.

Los consumidores y usuarios presentan por escrito las solicitudes de arbitraje ante las oficinas de información al consumidor de la Comunidad, las asociaciones de consumidores usuarios adheridas al sistema arbitral o personalmente en la Junta Arbitral Regional de Consumo.

8. TRIBUNALES DE JUSTICIA.

Los conflictos que puedan surgir entre tomadores del seguro, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de cualesquiera de ellos con Entidades

Aseguradoras y corredurías se resolverán por los jueces y tribunales del domicilio del asegurado, siendo nulo cualquier pacto en contrario.

Reclamaciones por daños materiales:

Si no se llega a un acuerdo entre las partes, habrá que realizar los siguientes trámites:

- Presentación de una demanda en el Juzgado de Primera Instancia en el plazo de un año desde la fecha del siniestro.
- En el caso de no estar conforme con la sentencia, se podrá recurrir ante la Audiencia Provincial en el plazo de tres días.

Reclamaciones en siniestros con lesionados:

En los siniestros en los que hay lesiones, si no existe acuerdo entre las partes después del alta del lesionado, se podrá acudir a la vía judicial:

- Se presentará la denuncia en el Juzgado de Instrucción dentro de los 60 días naturales siguientes a la fecha del accidente.
- En caso de no estar conforme con la sentencia, se podrá recurrir ante la Audiencia Provincial en el plazo de 24 horas.

CÓMO RECLAMAR.

1. QUIÉN PUEDE RECLAMAR.

El servicio atenderá las quejas y reclamaciones presentadas a la entidad por los clientes, personas físicas o jurídicas, en calidad de:

- a) Tomador.
- b) Asegurado.
- c) Beneficiario.
- d) Tercero perjudicado.

Las personas anteriores podrán dirigirse al servicio cuando estimen que sus relaciones con la entidad han sufrido un tratamiento incorrecto, negligente, injusto o no ajustado a Derecho o a las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

2. FORMA DE PRESENTACIÓN.

Las reclamaciones de los clientes deberán presentarse por escrito, haciendo constar como mínimo la información detallada más abajo.

Las reclamaciones podrán presentarse personalmente o mediante representación. En el caso de representación se requiere poder general formalizado mediante carta firmada por el representante y su representado.

La presentación de quejas o reclamaciones podrá realizarse por las siguientes vías:

- a) Directamente en las oficinas de la entidad.

- b) Por correo ordinario a la dirección postal del servicio.
- c) A través del correo electrónico del servicio.

3. CONTENIDO DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN.

La queja o reclamación deberá presentarse en un documento escrito que deberá contener como mínimo la siguiente documentación:

- a) Los datos identificativos del reclamante: nombre y apellidos, o denominación social en el caso de personas jurídicas, domicilio a efectos de notificaciones y número de identificación de las personas físicas o entidades, o, en su caso, datos del registro público de la entidad de que se trate.
- b) Descripción clara, completa y precisa de los hechos y motivos de la queja.
- c) Formulación clara y precisa de la petición que el reclamante busca le sea reconocida.
- d) La identificación de la oficina (nombre de la compañía o correduría), departamento o servicio a que se refiere en su caso la queja o reclamación.
- e) Declaración de no tener conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- f) Lugar, fecha y firma.

4. PRUEBAS DOCUMENTALES.

El reclamante deberá aportar junto con la queja o reclamación, las pruebas documentales que obren en su poder y que fundamenten la misma.

5. PLAZO PARA PRESENTAR LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Se establece el plazo de 2 años a contar desde la fecha en que el cliente tiene conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación, para que éste pueda dirigirse al servicio y presentar la misma.

6. CONCLUSIÓN DEL EXPEDIENTE.

El expediente concluirá con un informe de resolución, que será motivado, y deberá contener unas conclusiones claras en las que se haga constar si de lo actuado se desprende quebrantamiento de las cláusulas contractuales, normas de transparencia y protección de la clientela y si la entidad se ha ajustado o no a las buenas prácticas y usos financieros.

7. COMUNICACIÓN DE LA DECISIÓN.

La notificación será comunicada a los interesados en el plazo de 10 días naturales a contar desde su fecha de resolución.

8. EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN PARA EL RECLAMANTE.

El reclamante no está obligado a aceptar la resolución del servicio y, en caso de no aceptarla, podrá ejercitar las actuaciones administrativas y/o las acciones judiciales que estime oportunas.

9. QUÉ HACER SI NO ESTA SATISFECHO CON LA RESOLUCIÓN.

Si el reclamante no está satisfecho con la resolución del servicio puede interponer queja o reclamación en el Comisionado para la defensa del Asegurado.

COMISIONADO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS.

1. QUÉ ES EL COMISIONADO PARA LA DEFENSA DEL ASEGURADO Y DEL PARTÍCIPE EN PLANES DE PENSIONES.

El Comisionado para la defensa del asegurado está regulado en el **Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero**, por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros.

Su objetivo es tratar de facilitar a los usuarios de los servicios financieros todos los cauces posibles para hacer llegar a las autoridades de supervisión cualesquiera quejas, reclamaciones o consultas que aquellos les transmitan.

Es un órgano adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con la finalidad expresa de proteger los derechos del usuario de servicios financieros en el ámbito respectivo, y que se conciben con caracteres de independencia y autonomía y al que se dota de los medios profesionales y operativos necesarios para asegurar la eficacia en su actuación.

Así el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones es el garante de la protección de los intereses y derechos de los clientes de servicios aseguradores y de fondos de pensiones, y del reforzamiento de la transparencia y de las buenas prácticas y usos financieros.

Su designación recae sobre una persona de reconocido prestigio en el ámbito económico o financiero, con la correspondiente y necesaria experiencia profesional. Por otra parte, y sin desconocer su condición de órgano adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, se le atribuye la máxima autonomía e independencia para el conocimiento y resolución de los asuntos que se le encomiendan.

2. OBJETO DEL COMISIONADO.

Los Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros tienen por objeto la protección de los derechos del usuario de servicios financieros.

Tiene las competencias en relación con las quejas o reclamaciones y consultas que formulen los usuarios de servicios financieros de las entidades aseguradoras, salvo en los supuestos de contratos por grandes riesgos, y de las entidades gestoras de fondos de pensiones, sometidos a la supervisión de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Asimismo, le corresponde la protección de los usuarios de servicios financieros en relación con la actividad de los mediadores de seguros conforme a lo establecido en su legislación específica, así como en relación a las entidades de crédito en materia de comercialización de seguros o planes de pensiones o en su condición de depositarias de fondos de pensiones.

Tienen la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento.

Tienen 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 que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Se consideran consultas las solicitudes de asesoramiento e información relativas a cuestiones de interés general sobre los derechos de los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y protección de la clientela, y sobre los cauces legales para su ejercicio, así como las que conciernan a los requisitos que la normativa vigente imponga a las actuaciones que el interesado pueda precisar, o sobre las características genéricas de los distintos tipos de procedimientos para hacerlos valer y órganos competentes para su conocimiento y resolución.

La utilización por los usuarios de servicios financieros de los Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros para atender sus quejas o reclamaciones se entiende sin perjuicio de la utilización de otros sistemas de protección previstos en la legislación vigente, en especial, en la normativa arbitral y de consumo.

El comisionado no podrá conocer de consultas, quejas o reclamaciones cuando tengan conocimiento de que el asunto a que se refieran se encuentre o haya sido sometido a cualquier instancia arbitral, administrativa o judicial.

En ningún caso, el informe que ponga término a las quejas o reclamaciones tendrá carácter vinculante para el reclamante ni para la entidad a que se refiera, sin perjuicio de remitir a los servicios de supervisión correspondientes aquellos expedientes en los que se aprecien indicios de incumplimiento o quebrantamiento de las normas de transparencia y protección de la clientela.

3. QUIÉN PUEDE FORMULAR QUEJAS Y RECLAMACIONES O CONSULTAS ANTE EL COMISIONADO.

- Todas las personas físicas o jurídicas con capacidad de obrar conforme a derecho, españolas o extranjeras, que estén debidamente identificadas, en su condición de usuarios de servicio financieros y siempre que se refieran a sus intereses y derechos

legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, o se trate de una consulta sobre sus derechos en materia de transparencia y protección de la clientela y cauces legales existentes para su ejercicio.

- Los tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de cualquiera de ellos, así como los partícipes y beneficiarios de planes de pensiones.
- Los tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de cualquiera de ellos, así como los partícipes y beneficiarios de planes de pensiones.
- Los tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de cualquiera de ellos, así como los partícipes y beneficiarios de planes de pensiones.
- Las asociaciones y organizaciones representativas de legítimos intereses colectivos de los usuarios de servicios financieros.
- Los tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de cualquiera de ellos, así como los partícipes y beneficiarios de planes de pensiones.
- Los tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de cualquiera de ellos, así como los partícipes y beneficiarios de planes de pensiones.
- Las oficinas y servicios de información al consumidor.

4. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS O RECLAMACIONES.

Cualquier queja o reclamación podrá ser presentada indistintamente ante cualquiera de los Comisionados, con independencia de su contenido, y directamente en los servicios de reclamaciones o unidades administrativas equivalentes que radiquen en la sede central del Banco de España, de la Comisión Nacional de Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, respectivamente, o en sus delegaciones.

En estos casos, una vez presentadas las quejas o reclamaciones serán remitidas al servicio de reclamaciones o unidad equivalente competente para su tramitación.

La presentación de quejas o reclamaciones podrá efectuar por los siguientes medios:

- a) En soporte papel.
- b) Por medios informáticos, electrónicos o telemáticos.

Las quejas o reclamaciones se formularán indicando en todo caso:

- a) Los datos identificativos del reclamante.
- b) La identificación de la entidad reclamada, así como de la oficina o sucursal a que se refiere en su caso la queja o reclamación.
- c) El motivo de la queja o reclamación que se presente en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos
- d) Acreditar que ha transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la reclamación ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso,

defensor del cliente sin que haya sido resuelta, o que ha sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente, su petición.

e) Lugar, fecha y firma.

Junto a las quejas o reclamaciones se deberá acompañar cuanta documentación resulte imprescindible para resolver las cuestiones planteadas como motivo de la queja o reclamación, sin perjuicio de que el comisionado recabe de la entidad reclamada la documentación que deba obrar en su poder en relación con aquéllas.

5. COMISIONADO PARA LA DEFENSA DEL ASEGURADO Y DEL PARTÍCIPE EN PLANES DE PENSIONES.

Paseo de la Castellana 44
28046 - Madrid
Tel: 913397101
Fax: 913397133

NORMATIVA GENERAL PARA LA DEFENSA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE SERVICIOS.

La defensa de los derechos de los consumidores se constituye en la parte esencial de la política de consumo llevada a cabo por las Administraciones Públicas.

1. DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y USUARIO.

Con la promulgación de la Constitución de 1978, la protección de los consumidores y usuarios se convierte en un principio básico que obliga al Estado a asegurar a los ciudadanos sus derechos y libertades en este ámbito. Así, en su artículo 51 se ordena a los poderes públicos que:

- Garanticen la defensa de los consumidores y usuarios.
- Protejan su seguridad, salud e intereses económicos.
- Promuevan la información y la educación de los consumidores y usuarios.
- Fomenten las organizaciones de consumidores y usuarios y las oigan en lo que pueda afectar a éstos.

Cumpliendo con el mandato de la Constitución, las Cortes Generales aprobaron la **Ley 26/84, de 19 de julio, General para la defensa de consumidores y usuarios** (B.O.E. núm. 176, de 24 de julio), en adelante Ley 26/84.

Esta Ley, y las promulgadas al efecto por las Comunidades Autónomas, constituyen las bases sobre las que se asienta la protección y defensa de los consumidores y usuarios, que no excluye ni suplanta otras actuaciones y desarrollos normativos derivados de ámbitos competenciales cercanos o conexos, tales como la legislación mercantil, penal o procesal y las normas sobre seguridad industrial, higiene y salud pública, ordenación de la producción y comercio interior.

Los **derechos básicos** de los consumidores y usuarios son:

1. Derecho a la protección de su salud y seguridad.
2. Derecho a la protección de sus intereses económicos y sociales.
3. Derecho a una información correcta.
4. Derecho a la educación y formación.
5. Derecho a la representación consulta y participación.
6. Derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica en situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.
7. Derecho a la indemnización o reparación de daños y perjuicios sufridos.

2. DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.

1. Derecho a la protección de la salud y seguridad.

La **Ley 26/84** indica en su artículo 3 que los productos, actividades o servicios que se ponen a disposición de los consumidores y usuarios, no deben suponer riesgo alguno para la salud o seguridad del consumidor salvo los usual y reglamentariamente admitidos en condiciones normales de utilización.

2. Derecho a la protección de intereses económicos y sociales.

La tutela de los legítimos intereses económicos de los consumidores y usuarios, hace efectiva el derecho que ostenta el adquirente de productos o servicios a contratar en condiciones equitativas con el empresario. Este derecho se debe manifestar en diversos momentos del contrato:

En la primera fase, la relativa a la promoción del contrato, para evitar que el consumidor se vea engañado por una oferta que no se ajuste a la realidad del producto o servicio.

En este sentido, el artículo 8 de la **Ley 26/84** exige que "la oferta, promoción y publicidad de los productos, actividades o servicios, deberá ajustarse a la naturaleza, características, condiciones, utilidad o finalidad" de estos productos o servicios, tipificando como fraude la oferta, promoción y publicidad de productos o servicios que sea falsa o engañosa.

El **Real Decreto 1906/99 de 17 de diciembre**, regula la contratación telefónica o electrónica con condiciones generales, en desarrollo del artículo 5.3 de la Ley 7/98, de 13 de abril. Esta norma exige para estos casos, un deber específico de información previa que supone, entre otras cuestiones, la remisión del texto completo de las condiciones generales con una antelación mínima de 3 días a la celebración del contrato.

También exige el envío, en un soporte duradero, de la justificación de la contratación efectuada donde consten todos los extremos de la misma.

3. Derecho a una información correcta.

El artículo 13 de la **Ley 26/84**, garantiza una información veraz, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los productos o servicios puestos a disposición del consumidor y usuario.

4. Derecho a la educación y formación en materia de Consumo.

El artículo 18 de la **Ley 26/84** recoge los objetivos que debe de perseguir la educación y formación de los consumidores y usuarios.

5. Derecho a la representación, consulta y participación.

Tal y como establece el artículo 20 de la **Ley 26/84**, las **Asociaciones de Consumidores y Usuarios** se constituirán con arreglo a la Ley 191/64, de 24 de diciembre, de Asociaciones (B.O.E. núm., de 28 de diciembre) y tendrán como finalidad la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, bien sea con carácter general, bien sea en relación con productos o servicios determinados.

Las Asociaciones de consumidores y usuarios serán oídas, en consulta, en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general relativas a las materias que afecten a los consumidores y usuarios.

6. Derecho a la protección en situaciones de inferioridad.

El artículo 23 de la **Ley 26/84**, indica que los poderes públicos y, concretamente los órganos y servicios de las Administraciones públicas competentes en materia de consumo, adoptarán o promoverán las medidas adecuadas para suplir o equilibrar las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que pueda encontrarse, individual o colectivamente, el consumidor o usuario.

7. Derecho a la indemnización o reparación de los daños o perjuicios sufridos.

El régimen de responsabilidad civil por los daños y perjuicios demostrados que el consumo de bienes o la utilización de productos o servicios irroguen, se halla contemplado en el Capítulo VIII de la **Ley 26/84**, en la **Ley 22/94**, de 6 de julio, de responsabilidad civil por los daños causados por productos defectuosos (B.O.E. núm. 161, de 7 de julio), además de la legislación civil correspondiente.

3. CÓMO EJERCER SUS DERECHOS DE CONSUMIDOR.

El cliente o consumidor debería hacer la adquisición de un producto o servicio sólo cuando se haya cerciorado de cuáles son las características de dicho producto o servicio y si se ajusta a sus necesidades. La calidad, el precio, la publicidad, etc. son elementos importantes a considerar antes de realizar cualquier transacción comercial.

Para ello es imprescindible que como cliente se disponga de toda la información necesaria antes de contratar ese producto o servicio. En este sentido, el propio producto debe llevar aparejado una información importante en su etiquetado, que vendrá dispuesto según las

posibilidades de cada producto, en el propio producto o anejo a él en una etiqueta, envase o folleto.

En la publicidad del mismo puede aparecer una información igualmente importante, que se aconseja conservar siempre.

A pesar de estas precauciones, un cliente puede ver lesionados sus derechos, por lo que puede reclamar si lo que pretende es algún tipo de satisfacción. Las vías para hacerlo son varias:

- Reclamaciones ante los organismos de protección del consumidor u organizaciones de consumidores.
- Sistema Arbitral de Consumo.
- Jurisdicción Civil Ordinaria.

Reclamaciones ante los organismos de protección del consumidor u organizaciones de consumidores.

En el caso de que un cliente decida interponer una reclamación ante las Administraciones de Consumo competentes y lograr que su pretensión se vea satisfecha, puede dirigirse bien a la **Oficina Municipal de Información al Consumidor (O.M.I.C.)** de su localidad, o la **Dirección General de Consumo** de su Comunidad Autónoma.

En este caso, la actuación de estas Administraciones se circunscribe a una mediación o buenos oficios con la empresa con la que mantiene una controversia, con el fin de allanar posiciones de forma que se logre el resultado más satisfactorio para ambas partes.

Igualmente, por imperativo legal, los establecimientos deben tener a su disposición un modelo específico de **Hoja de Reclamaciones**. Este instrumento facilita a los consumidores y usuarios la posibilidad de formular sus reclamaciones en el propio establecimiento donde se producen los hechos, sin que esto sea obstáculo para presentar la reclamación ante las Administraciones de Consumo.

Con independencia de ello, a través de estos servicios de las Administraciones de Consumo, el cliente puede recibir una información adecuada sobre los derechos que le asisten y las posibilidades de ejercicio de éstos y, en general, cualquier información relacionada con el ámbito de consumo.

También puede recurrir a las **Asociaciones de Consumidores** y a otros Organismos para ciertos sectores específicos.

Organismos de sectores específicos:

- **Bancos y entidades financieras:** Comisionado para la defensa del cliente de servicios bancarios del Banco de España.
- **Inversiones:** Comisionado para la defensa del inversor de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.
- **Seguros:** Comisionado para la defensa del asegurado y participe de planes de pensiones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

4. ¿QUIÉN DEFIENDE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES?

Cualquier consumidor o cliente puede acudir a cualquiera de los Organismos Públicos o Privados señalados a continuación:

- Oficinas Municipales de Información al Consumidor, que existen en numerosos Ayuntamientos.
- Direcciones Generales de Consumo de las Comunidades Autónomas.
- Asociaciones de Consumidores y Usuarios.
- Juntas Arbitrales de Consumo.
- Tribunales de Justicia.

5. NORMATIVA SOBRE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.

- Ley 26/84, de 19 de julio, General para la defensa de consumidores y usuarios.
- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de los contratos.
- Ley 3/1991, de 10 de enero, de competencia desleal.

NORMATIVA SOBRE LOS DERECHOS Y DEFENSA DEL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero establece una serie de medidas protectoras de los clientes de servicios financieros.

Establece la obligación para todas las entidades de crédito, empresas de servicios de inversión y entidades aseguradoras, de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

A estos efectos, las entidades financieras deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente. Además, podrán designar un Defensor del Cliente, a quien corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que determine, en cada caso, su reglamento de funcionamiento, y que habrá de ser una entidad o experto independiente. Las decisiones del Defensor del Cliente que sean favorables a la reclamación vincularán a la entidad.

Esta Ley regula unos órganos administrativos específicos, los Comisionados para la Defensa de los Clientes de Servicios Financieros.

Una vez que se haya formulado previamente la queja o reclamación, y ésta no se haya resuelto o se haya denegado la admisión o se hubiere desestimado, los encargados de atenderla serán los Comisionados para la Defensa de los Clientes de Servicios Financieros, en cuyo Reglamento, aprobado por Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, se establece, en efecto, que tendrán por objeto la protección de los derechos del usuario de servicios financieros, siendo competentes para atender las quejas o reclamaciones que formulen los usuarios de los servicios prestados por: las entidades de crédito, las sociedades de tasación y los establecimientos de cambio de moneda autorizados para realizar operaciones de venta de billetes extranjeros y cheques de viajero o gestión de transferencias en el exterior; por las empresas de servicios de inversión y las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva en relación con los partícipes en fondos de inversión y los accionistas de sociedades

de inversión que hayan delegado la gestión en aquéllas; y por las entidades aseguradoras, salvo en los supuestos de contratos por grandes riesgos, y las entidades gestoras de fondos de pensiones, así como en relación con la actividad de los mediadores de seguros conforme a lo establecido en su legislación específica.

Los Comisionados para la Defensa de los Clientes de Servicios Financieros son órganos adscritos al Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con la finalidad expresa de proteger los derechos del usuario de servicios financieros en el ámbito respectivo.

Por todo ello, será imprescindible para la admisión y tramitación de quejas o reclamaciones ante el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros correspondiente, acreditar haberlas formulado previamente ante las entidades financieras obligadas a atenderlas y resolverlas a través de un servicio o unidad equivalente encargado de la realización de dicha función.

La Orden ECO 734/2004 de 11 de marzo sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, establece los requisitos y deberes del departamento o servicio de atención al cliente y del defensor del cliente.

Asimismo, establece el procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones que se planteen a dichos departamentos y servicios.

1. NORMATIVA SOBRE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

- Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- Ley 44/2002 de 22 de noviembre de medidas de reforma del sistema financiero
- Real Decreto 303/2004 de 20 de febrero sobre los comisionados para la defensa de los clientes de servicios financieros.
- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de los contratos.
- Ley 3/1991, de 10 de enero, de competencia desleal.

NORMATIVA SOBRE LOS DERECHOS DE USUARIOS DE SEGUROS.

La **Ley 30/1995, de 8 de noviembre**, de ordenación y supervisión de los Seguros Privados tiene por objeto establecer la ordenación y supervisión del seguro privado, con la finalidad de tutelar los derechos de los asegurados, facilitar la transparencia y el desarrollo del mercado de seguros y fomentar la actividad aseguradora privada.

Esta Ley dedica el capítulo VI a la protección del asegurado.

1. DEBER DE INFORMACIÓN AL TOMADOR.

Antes de celebrar un contrato de seguro la entidad aseguradora deberá informar al tomador sobre la legislación aplicable al contrato y sobre las disposiciones relativas a las reclamaciones que puedan formularse.

Durante todo el período de vigencia del contrato de seguro sobre la vida, la entidad aseguradora deberá informar al tomador de las modificaciones de la información inicialmente suministrada y, sobre la situación de su participación en beneficios.

Antes de celebrar un contrato de seguros, la entidad aseguradora deberá informar al tomador sobre el Estado miembro y autoridad a quienes corresponde el control de la actividad de la propia entidad aseguradora, extremo éste que deberá, asimismo, figurar en la póliza y cualquier otro documento en que se formalice todo contrato de seguro.

2. MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Los conflictos que puedan surgir entre tomadores del seguro, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de cualesquiera de ellos con entidades aseguradoras se resolverán por los jueces y Tribunales competentes.

Asimismo, podrán someter voluntariamente sus divergencias a decisión arbitral en los términos del artículo 31 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

En cualquier caso, y sin perjuicio de lo anterior, también podrán someter a arbitraje las cuestiones litigiosas, surgidas o que puedan surgir, en materia de su libre disposición conforme a derecho, en los términos de la Ley de Arbitraje.

3. PROTECCIÓN ADMINISTRATIVA.

El Ministerio de Economía y Hacienda protegerá la libertad de los asegurados para decidir la contratación de los seguros y el mantenimiento del equilibrio contractual en los contratos de seguro ya celebrados.

Los tomadores del seguro, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de cualesquiera de ellos se consideran interesados para formular reclamaciones ante la Dirección General de Seguros contra las entidades aseguradoras que realicen prácticas abusivas o lesionen los derechos derivados del contrato de seguro. La Dirección General de Seguros, tras la tramitación del correspondiente procedimiento administrativo con audiencia de la entidad aseguradora y del reclamante, resolverá la reclamación.

Por su parte la Ley 9/1992, de 30 de abril, de mediación en Seguros Privados incluye los derechos de los consumidores respecto a la contratación de seguros por medio de distribuidores.

Establece como obligación general que los mediadores de seguros privados ofrecerán información veraz y suficiente en la promoción, oferta y suscripción de las pólizas de seguro y, en general, en toda su actividad de asesoramiento.

4. OBLIGACIONES FRENTE A TERCEROS DE LOS AGENTES DE SEGUROS.

En toda la publicidad y en toda la documentación propia del giro o tráfico mercantil de mediación en seguros privados que realicen los agentes de seguros deberá figurar la expresión agente de seguros o sociedad de agencia de seguros según se trate de personas físicas o jurídicas. Igualmente harán constar a continuación tanto la denominación social de la entidad aseguradora para la que estén realizando la operación de mediación de que se trate.

Las comunicaciones que efectúe el tomador del seguro al agente de seguros que medie o que haya mediado en el contrato surtirán los mismos efectos que si se hubiesen realizado directamente a la entidad aseguradora. Asimismo, el pago de los recibos de prima por el tomador del seguro al referido agente de seguros se entenderá realizado a la entidad aseguradora, salvo que ello se haya excluido expresamente y destacado de modo especial en la póliza de seguro.

5. OBLIGACIONES FRENTE A TERCEROS DE LOS CORREDORES O CORREDURÍAS DE SEGUROS.

Son corredores de seguros las personas físicas o jurídicas que realizan la actividad mercantil de mediación en seguros privados sin mantener vínculos que supongan afección con entidades aseguradoras o pérdida de independencia respecto a éstas y ofreciendo asesoramiento profesional imparcial a quienes demandan la cobertura de los riesgos a que se encuentran expuestos sus personas, sus patrimonios, sus intereses o responsabilidades.

Los corredores de seguros deberán informar a quien trate de concertar el seguro sobre las condiciones del contrato que a su juicio conviene suscribir, ofreciendo la cobertura que, de acuerdo a su criterio profesional, mejor se adapte a las necesidades de aquél, y velarán por la concurrencia de los requisitos que ha de reunir la póliza para su eficacia y plenitud de efectos. Deberán destacar en toda la publicidad y documentación del giro o tráfico mercantil de mediación en seguros las expresiones corredor de seguros o correduría de seguros, según se trate de personas físicas o jurídicas, así como las circunstancias de estar inscrito en el Registro de la Dirección General de Seguros, tener concertado un seguro de responsabilidad civil.

6. EL CONTRATO DE SEGURO.

Por último, la **Ley 50/1980, de 8 de octubre**, de Contrato de Seguro regula todo lo relativo a los contratos de seguros.

El contrato de seguro es aquél por el que el asegurador se obliga, mediante el cobro de una prima y para el caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura, a indemnizar, dentro de los límites pactados, el daño producido al asegurador o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones convenidas.

Las condiciones generales, que en ningún caso podrán tener carácter lesivo para los asegurados, habrán de incluirse por el asegurador en la proposición de seguro si la hubiere y necesariamente en la póliza de contrato o en un documento complementario, que se suscribirá por el asegurador y al que se entregará copia del mismo. Las condiciones generales y particulares se redactarán de forma clara y precisa. Se destacarán de modo especial las

cláusulas limitativas de los derechos de los asegurados, que deberán ser específicamente aceptadas por escrito.

El contrato de seguro y sus modificaciones o adiciones deberán ser formalizadas por escrito. El asegurador está obligado a entregar al tomador del seguro la póliza o, al menos, el documento de cobertura provisional. En las modalidades de seguro en que por disposiciones especiales no se exija la emisión de la póliza el asegurador estará obligado a entregar el documento que en ellas se establezca.

La solicitud de seguro no vinculará al solicitante. La proposición de seguro por el asegurador vinculará al proponente durante un plazo de quince días.

Si el contenido de la póliza difiere de la proposición de seguro o de las cláusulas acordadas, el tomador del seguro podrá reclamar a la entidad aseguradora en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la póliza para que subsane la divergencia existente.

El asegurador está obligado a satisfacer la indemnización al término de las investigaciones y peritaciones necesarias para establecer la existencia del siniestro y, en su caso, el importe de los daños que resulten del mismo. En cualquier supuesto, el asegurador deberá efectuar, dentro de los cuarenta días a partir de la recepción de la declaración del siniestro, el pago del importe mínimo de lo que el asegurador pueda deber, según las circunstancias por él conocidas.

Cuando la naturaleza del seguro lo permita y el asegurado lo consienta, el asegurador podrá sustituir el pago de la indemnización por la reparación o la reposición del objeto siniestrado.

7. NORMATIVA SOBRE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SEGUROS.

- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de ordenación y supervisión de los Seguros Privados.
- Ley 9/1992, de 30 de abril, de mediación en Seguros Privados.