

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>9</b>	Hojas de reclamaciones .....	29
<b>BREVE ACERCAMIENTO A LAS LEYES</b> .....	<b>13</b>	Enviar una carta .....	31
Tipos de normativa. Leyes y jurisprudencia .....	15	Enviar un correo electrónico .....	32
Las leyes .....	16	Uso de la aplicación WhatsApp .....	32
La jurisprudencia .....	18	<b>Estructura y contenido de la reclamación</b> .....	<b>33</b>
¿Cómo se aplican las normas? .....	19	Actos preparativos .....	33
Prescripción y caducidad .....	20	Estructura de la reclamación .....	34
Diferencias en los plazos de reclamación .....	20	<b>La pretensión</b> .....	<b>37</b>
Donde asesorarnos .....	22	<b>Presentación</b> .....	<b>37</b>
<b>CÓMO RECLAMAR</b> .....	<b>27</b>	<b>VÍAS DE SOLUCIÓN EXTRAJUDICIALES</b> .....	<b>41</b>
Tipos de reclamación escrita .....	29	Formalizar un acuerdo .....	43
		La mediación de consumo .....	46

Mediación de los servicios públicos de consumo . . . . .	46	Entidades de resolución alternativa de conflictos en la Unión Europea . . . . .	71
Mediación de las asociaciones de consumidores . . . . .	48	<b>Arbitraje de transportes terrestres . . . . .</b>	<b>74</b>
<b>Confianza online . . . . .</b>	<b>48</b>	Junta Arbitral de Transportes Terrestres. . . . .	74
<b>Conflictos dentro de la Unión Europea . . . . .</b>	<b>50</b>	<b>PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS DE RECLAMACIÓN . . . . .</b>	<b>79</b>
Centro Europeo del Consumidor . . . . .	50	<b>Telefonía fija, móvil e internet . . . . .</b>	<b>82</b>
Contratación online dentro de la Unión Europea . . . . .	51	<b>Electricidad y gas . . . . .</b>	<b>84</b>
<b>La mediación familiar . . . . .</b>	<b>51</b>	Distribuidora frente a comercializadora . . . . .	85
<b>Sistemas arbitrales de resolución de conflictos . . . . .</b>	<b>52</b>	Cómo reclamar . . . . .	85
<b>ARBITRAJE DE CONSUMO Y DE TRANSPORTE TERRESTRE . . . . .</b>	<b>55</b>	<b>Banca . . . . .</b>	<b>87</b>
<b>Arbitraje de consumo . . . . .</b>	<b>57</b>	Cómo reclamar . . . . .	87
Cuándo puede solicitarse. . . . .	59	¿Y si nos han robado la tarjeta o suplantado la identidad? . . . . .	88
Inicio del procedimiento. . . . .	60	Fondo de Garantía de Depósitos . . . . .	89
Mediación previa a la vista . . . . .	63	<b>Seguros . . . . .</b>	<b>90</b>
Audiencia de las partes . . . . .	65	<b>Transporte aéreo . . . . .</b>	<b>91</b>
Terminación del proceso. El laudo . . . . .	66	<i>Overbooking</i> , cancelación y retraso de un vuelo. . . . .	91
		Retraso y daños en el equipaje . . . . .	93

## **CÓMO DEFENDERSE . . . . . 95**

¿Cuándo es necesaria la asistencia de un abogado? . . . . . 97

La asistencia jurídica gratuita . . . . . 99

¿Quién puede beneficiarse? . . . . . 100

¿Cómo solicitarla? . . . . . 101

¿Puede impugnarse la resolución? . . . . . 103

¿Cuánto dura el beneficio de la justicia gratuita? . . . . . 103

Recomendaciones para elegir abogado . . . . . 103

Seguros de defensa jurídica y reclamación de daños . . . . . 104

¿Qué suelen cubrir? . . . . . 106

Otros profesionales que intervienen en el proceso judicial. . . . . 106

Profesionales de la Administración de Justicia. . . . . 107

Profesionales que debemos contratar por nuestra cuenta . . . . . 108

## **COSTES DEL PROCESO . . . . . 111**

Profesionales que pueden intervenir . . . . . 113

Abogados. . . . . 113

Procuradores. . . . . 114

Peritos. . . . . 114

El presupuesto y la hoja de encargo del abogado . . . . . 115

Presupuesto . . . . . 115

Hoja de encargo. . . . . 117

Cuota Litis . . . . . 117

Las minutas . . . . . 118

Condena en costas . . . . . 119

Disconformidad con la minuta . . . . . 121

Jura de cuentas . . . . . 122

## **LA DEMANDA DE JUICIO VERBAL . . . . . 125**

Qué es y cómo se redacta . . . . . 127

Elementos que debe contener. . . . . 128

Documentación que se adjunta. Las pruebas . . . . . 130

Dónde y cómo presentar la demanda. . . . . 132

Lugar de presentación . . . . . 132

Forma de presentación . . . . . 133

Contestación a la demanda. . . . . 133

La reconvencción. . . . . 134

El juicio verbal . . . . . 136

El proceso. . . . .	136
Vista . . . . .	137
Ejecución de la sentencia . . . . .	138

**OTROS PROCEDIMIENTOS  
SIN ASISTENCIA  
LETRADA . . . . . 141**

<b>La Conciliación Judicial Civil. . . . .</b>	<b>143</b>
¿Qué es la conciliación judicial? . . . . .	143
¿Cuándo podemos acudir al acto de conciliación? . . . . .	143
¿Cómo se presenta? . . . . .	144
¿Dónde se presenta? . . . . .	145
Tramitación. . . . .	146
<b>El Juicio verbal . . . . .</b>	<b>148</b>
<b>El juicio monitorio. Para qué sirve y cómo funciona. . . . .</b>	<b>148</b>
¿Qué es el juicio monitorio? . . . . .	148
Inicio del procedimiento. . . . .	149
Esquema del proceso . . . . .	149
El monitorio como método de reclamación de pago de cuotas en las comunidades de propietarios. .151	
Incumplimiento de la sentencia. Ejecución forzosa . . . . .	153

**RECLAMAR  
A LA ADMINISTRACIÓN . . . . . 163**

<b>Responsabilidad patrimonial de la Administración Pública . . . . .</b>	<b>165</b>
Procedimiento. . . . .	165
Tipos de procedimiento . . . . .	167
<b>Responsabilidad del personal al servicio de la Administración Pública. . . . .</b>	<b>169</b>
<b>Reclamación de las multas de tráfico. . . . .</b>	<b>170</b>
Notificación de la multa de tráfico . . . . .	170
Cómo actuar al recibir la notificación de la multa . . . . .	173
<b>Recursos posibles ante una resolución insatisfactoria . . . . .</b>	<b>174</b>
Tipos de recursos administrativos . . . . .	175
La reclamación económico-administrativa . . . . .	177
<b>La vía judicial o el denominado recurso contencioso-administrativo . . . . .</b>	<b>178</b>
Valorar costes . . . . .	178
Plazo de presentación. . . . .	179
Ejecución de la sentencia . . . . .	179
Recomendaciones antes de decidir ir a juicio . . . . .	180

---

# INTRODUCCIÓN

---

Enfrentarse a un conflicto con un tercero es una experiencia muy desagradable, sobre todo si la vía del dialogo no surte efecto y no queda más remedio que recurrir a medios de resolución extrajudiciales o incluso a la vía judicial. El incumplimiento de la garantía de un televisor, un electrodoméstico que no cumple las condiciones ofertadas, un coche nuevo que está constantemente averiado en el taller, una obra mal ejecutada o que no se ha terminado en plazo, son algunas de las controversias con las que podemos encontrarnos en cualquier momento. Por ello, es necesario saber cuáles son los mecanismos e instrumentos con los que contamos para poder defender nuestros derechos.

Con esta finalidad ha sido elaborada esta guía y actualizada en esta edición para recoger las últimas modificaciones. La información se ha articulado en dos grandes bloques. En el primero, se abordan los sistemas extrajudiciales de resolución de los conflictos, donde se tratan los diferentes mecanismos con que contamos (mediación, arbitraje) y se ven aquellos sectores que, por su especialidad, tienen vías específicas para reclamar (bancos, seguros, etc.).

En la segunda parte, se habla del ámbito judicial. Sobre esto, existe la idea de que pleitear es muy caro, pero veremos que no siempre es así y que, incluso, en determinados casos podremos defendernos nosotros mismos.

Le informaremos, por tanto, de aquellos procedimientos en los que se permite al ciudadano acudir sin necesidad de contratar un abogado. En otros casos, sin embargo, hará falta contratar uno, además de un procurador o incluso un perito que avalen nuestros argumentos. ¿Cómo elegirlos?, ¿cuánto nos van a costar?, ¿puede ser de oficio?, etc. son otras cuestiones que trataremos de resolver.

Desde la Organización de Consumidores y Usuarios esperamos que esta información le ayude a la hora de canalizar su queja, aunque aquí se presente una síntesis de lo que puede encontrarse. Y recuerde que no está solo, y que siempre que necesite ayuda o consejo puede consultar con nuestra Asesoría Jurídica, que estará encantada de atender sus consultas.

# 1

---

## BREVE ACERCAMIENTO A LAS LEYES

---

## TIPOS DE NORMATIVA. LEYES Y JURISPRUDENCIA

Las leyes son el instrumento con el que contamos para regular las relaciones entre los individuos: los conflictos que puedan surgir entre ellos, el funcionamiento y organización de las instituciones, etc. En España existen leyes aplicables a casi todas las circunstancias, aunque a veces puedan ser vagas o ambiguas, o no contemplen nuestro caso particular, por lo que estas normas deben ser interpretadas. En estos casos, la jurisprudencia dada por los jueces es la que sirve para aclarar los incidentes, bien porque en la ley no existe mención a una determinada cuestión (lo que se conoce como laguna legal) o bien porque no deja suficientemente claro un hecho y da lugar a diversas interpretaciones. Dicha jurisprudencia sirve para utilizarla como mecanismo de defensa en una reclamación o demanda.

Pongamos un ejemplo concreto:

*A Ana, su anterior compañía de telefonía le reclamaba más de 1.000 euros por una línea de teléfono que no había dado de alta y por la adquisición de un teléfono de alta gama que tampoco había adquirido. Como consecuencia, una empresa de gestión de cobros contratada por la operadora de telefonía le reclamaba el importe indicado llamando a familiares, vecinos e incluso a su puesto de trabajo, para localizarla. Así mismo, incorporaron sus datos en un fichero de insolvencia patrimonial (fichero de morosos) de lo cual se enteró al solicitar una financiación para la compra de un coche que le fue denegada por este motivo.*

*Pues bien, en este tipo de conflictos podría aplicarse, por un lado, la Constitución española, que protege el derecho al honor, ya que se han incorporado sus datos a un fichero de morosos sin deber nada e informando de ello a vecinos, familiares e incluso en su puesto de trabajo; también la Ley Orgánica de Protección de Datos que regula los ficheros de morosos; el Código Penal al cometerse un alta fraudulenta a nombre de una persona que no lo ha solicitado y a quien, probablemente, le hayan usurpado la identidad; el Código Civil, que prevé la posibilidad de reclamar una indemnización por los perjuicios ocasionados; y las sentencias emitidas por los jueces y tribunales que, según el caso, entienden que el usuario afectado por la incorporación de sus datos a un fichero de morosos de forma irregular, tiene derecho a percibir una indemnización por el daño moral causado, entre otras.*

Por tanto, siempre debemos saber si existe una norma específica que regule el hecho concreto ante el que nos encontramos, pues esa norma

será la de aplicación en primer lugar, y nos facilitará el conocimiento necesario para saber si tenemos o no razón a la hora de reclamar nuestros derechos y las condiciones en las que podemos hacerlo.

## Las leyes

Como señalábamos al principio, las normas sirven para ordenar la convivencia de un territorio. En cuanto a la legislación, existen distintos tipos de normas de rangos diferentes, que presentamos a continuación.

### La Constitución española

Es la norma más importante del ordenamiento jurídico español y establece el marco de funcionamiento del país, además de las relaciones entre y con los ciudadanos. Regula, entre otras cuestiones, los derechos fundamentales de que debemos gozar los ciudadanos, entre ellos, el derecho a la tutela judicial efectiva, lo que se podría resumir como un juicio justo.

### La legislación comunitaria

Al formar parte de la Unión Europea, el ordenamiento jurídico español se ve afectado por normas comunitarias (reglamentos, directivas, recomendaciones, decisiones, etc.) que son de aplicación en el ámbito nacional. La aplicación, tanto de los reglamentos como de las directivas, es obligatoria en los estados miembros comunitarios, y las recomendaciones y dictámenes no son vinculantes. Mientras el contenido de los reglamentos debe aplicarse en todos los estados miembros, las directivas sirven para establecer unos objetivos que cada país de la Unión debe cumplir mediante una norma nacional que lo regule.

Por ejemplo, en materia de consumo existen multitud de normas comunitarias que han servido para desarrollar determinadas leyes en España como, por ejemplo, la Directiva 1999/44, sobre garantías en la venta de bienes de consumo, que sirvió de base para regular, por primera vez, la ley de garantías del año 2003, estableciendo la responsabilidad del vendedor a la hora de cubrir las faltas de conformidad de los productos, durante un plazo de dos años (norma ya derogada por la vigente ley de defensa de consumidores y usuarios, Real Decreto Legislativo 1/2007); o con el Reglamento europeo de cancelación, *overbooking* y retraso aéreo (Reglamento CE 261/2004), entre otros.

En la página web de la Unión Europea ([europa.eu/european-union/law\\_es](http://europa.eu/european-union/law_es)) se puede consultar toda la legislación y jurisprudencia existente en Europa.

## La legislación estatal

En el ámbito civil, el Código Civil es la norma por antonomasia, y se recurre a ella cuando un caso determinado no tiene una regulación concreta. Es una norma que data de 1889 y que, a pesar de todas sus modificaciones, sigue contemplando situaciones ya en desuso. No obstante, es una pieza clave en la resolución de la mayoría de las cuestiones del día a día (por ejemplo, la compraventa de un vehículo, la realización de una obra, la transmisión de una herencia, etc.) y establece aspectos clave como la aplicación de las normas, la interpretación de los contratos, las obligaciones, etc.

Esta norma establece cuáles son las fuentes del derecho: la ley, la costumbre y los principios generales del derecho. En primer lugar, se aplica la ley, en defecto de esta, la costumbre, y en defecto de esta última, los principios generales del derecho. Es importante señalar que, en ocasiones, establece cuestiones generales como, por ejemplo, el derecho al resarcimiento de los perjuicios ocasionados por el incumplimiento de un contrato, aunque no prevé la cuantía y las condiciones.

También debemos hacer alusión al Derecho Foral, un conjunto de normas particulares que solo se aplican en ciertas regiones. Así, en España, comunidades como Aragón, Baleares, Cataluña, Galicia, Navarra y el País Vasco cuentan con un derecho foral o especial en materia civil.

Por otro lado, la mayoría de los hechos cotidianos de nuestra vida están regulados por normas específicas como, por ejemplo, los contratos de seguro, los de transporte aéreo o terrestre, los viajes combinados, los alquileres de vivienda, etc. En el ámbito del consumo, la norma clave es la Ley de Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre), aunque no lo regula todo; hay leyes específicas para situaciones concretas, como es el caso de la norma que regula la prestación de los servicios por parte de talleres o servicios de asistencia técnica.

## La legislación autonómica

Las comunidades autónomas también se encargan de regular, con carácter propio, determinadas materias, tengan o no regulación nacional, cuando los hechos que se enjuician ocurren dentro de la comunidad autónoma en cuestión. Es el caso, por ejemplo, de comunidades autónomas como Madrid o Andalucía, que regulan dentro del ámbito de los talleres que, como comentábamos, cuenta con normativa estatal.

Para saber si una determinada materia tiene regulación autonómica, debemos dirigirnos a la consejería correspondiente. Por ejemplo, para saber si la instalación de la calefacción de nuestra vivienda en Córdoba

cumple la normativa autonómica, podemos acudir a la Consejería de Industria de la Junta de Andalucía para que nos informe.

### La normativa municipal

Los ayuntamientos emiten normas reguladoras en aquellos ámbitos en los que tienen competencias, por ejemplo: ordenanzas en materia tributaria (basuras, vados, etc.), en materia reguladora del estacionamiento, de licencia de obra en viviendas, etc. Muchos ayuntamientos ponen a disposición de los ciudadanos las normas reguladoras del municipio en su página web, o también en su Servicio de Atención del Ciudadano (SAC).

### La jurisprudencia

Como señalábamos anteriormente, hay varios supuestos que no cuentan con una regulación específica que aclare un determinado aspecto de la reclamación o demanda, o la norma que lo contempla no lo deja suficientemente claro y da lugar a interpretaciones. En estos casos, el usuario puede interpretar la norma según su propio criterio o puede acudir a las sentencias que los jueces y tribunales han emitido para casos similares, y ver así como lo han interpretado ellos.

En España, al hablar de jurisprudencia nos referimos a la elaborada por el Tribunal Supremo cuando existen dos sentencias que resuelven en los mismos términos sobre la misma cuestión. Pero también las sentencias de los juzgados de primera instancia y de las audiencias provinciales (órganos previos al Tribunal Supremo) pueden servir de ayuda cuando interpretan un supuesto similar al que nos afecta, aunque su sentencia no cree jurisprudencia.

Por ejemplo, cuando se estaba enjuiciando la cláusula suelo en las hipotecas (que ha sido declarada nula en los tribunales por falta de transparencia y se obliga a no aplicarla en lo sucesivo), se planteaba la duda de la retroactividad de la sentencia favorable al consumidor, en cuanto a la devolución de las cantidades que se habían pagado de más con su aplicación. Pues bien, en la defensa de los consumidores se hizo uso de las múltiples sentencias de los juzgados de primera instancia y de las audiencias provinciales que consideraban nula dicha cláusula, para solicitar la devolución de todas las cantidades que el banco hubiera recibido de más desde el inicio de su aplicación. El Tribunal Supremo interpretó que solo procedía la devolución de las cantidades pagadas de más, a partir del 9 de mayo de 2013, fecha de su sentencia contra las cláusulas suelo. En última instancia, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha rechazado dicha limitación temporal, ya que la declaración de nulidad de la cláusula

conllevar que los bancos deban devolver todas las cantidades pagadas de más desde la firma del préstamo hipotecario.

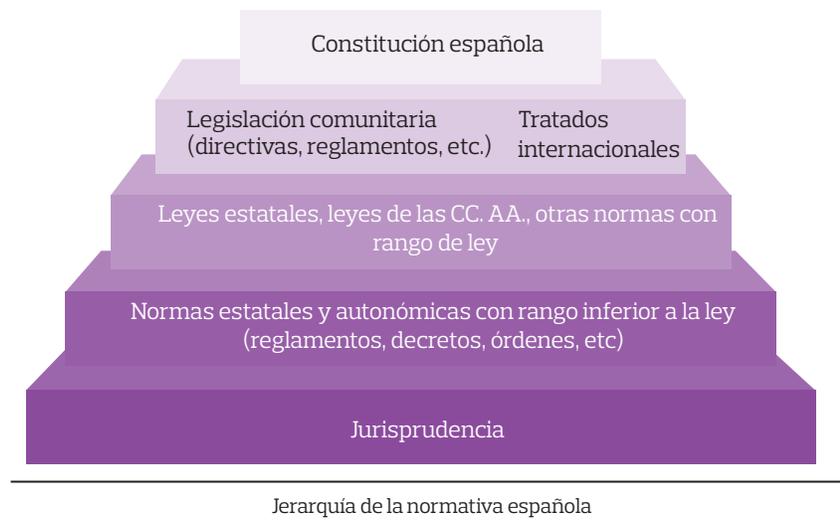
Como vemos, también el Tribunal de Justicia de la Unión Europea crea jurisprudencia de aplicación en nuestro país. Es el caso, por ejemplo, de los retrasos en el transporte aéreo, cuando estableció que un gran retraso debía equipararse a una cancelación aérea y, por tanto, conllevar una indemnización para el afectado en las mismas condiciones que para la cancelación.

Por todo esto, es difícil para un usuario, profano en la materia, localizar la sentencia o sentencias que le ayuden en su caso. Sin embargo, existen páginas gratuitas, como la del Poder Judicial ([www.poderjudicial.es](http://www.poderjudicial.es)), que permiten localizar sentencias buscando por texto o por el órgano que la ha emitido, entre otras posibilidades.

## ¿CÓMO SE APLICAN LAS NORMAS?

A la hora de enfrentarnos a un litigio, es fundamental que conozcamos las normas existentes y la jerarquía de las mismas para poder defender adecuadamente nuestros derechos.

En la siguiente pirámide se refleja la diferente jerarquía de las normas españolas, siendo la más importante la que se encuentra en la cúspide.



BREVE ACERCAMIENTO A LAS LEYES / 19