

# ¿Cómo presentar una reclamación?



# ¿Cómo presentar una reclamación?

---

## Derechos de los consumidores en relación con las reclamaciones

- Los **consumidores** tienen, entre otros, el **derecho** a disponer de **procedimientos para tramitar sus reclamaciones**, según se establece en la Ley 24/2013 y en la demás normativa sobre atención al consumidor aplicable.
- Las empresas **comercializadoras** tienen **obligación** de disponer de un **servicio de atención a sus quejas, reclamaciones**, solicitudes de información o comunicaciones de cualquier incidencia relativa al servicio contratado u ofertado, poniendo a su disposición una dirección postal, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, y un número de fax o una dirección de correo electrónico al que los mismos puedan dirigirse directamente para presentar sus reclamaciones.
- Las **empresas distribuidoras** tienen obligación de disponer de un servicio de asistencia telefónica gratuito que funcione 24 horas al día al que al que puedan dirigirse ante posibles incidencias de seguridad en las instalaciones. Dicho número deberá figurar claramente identificado en las facturas y en todo caso será facilitado por el comercializador o, en su caso, por el distribuidor al consumidor

# ¿Cómo presentar una reclamación?

---

## ¿Cuál es el papel de la CNMC?

- **La CNMC no tiene competencias para la resolución de reclamaciones.**
- La CNMC tiene encomendadas las siguientes funciones:
  - ❖ Supervisar las condiciones de suministro a los consumidores finales
  - ❖ Velar por el cumplimiento de la normativa y procedimientos que se establezcan relacionados con los cambios de suministrador
  - ❖ Determinar los sujetos a cuya actuación sean imputables deficiencias en el suministro a los usuarios
  - ❖ Garantizar la transparencia y competencia en los sectores eléctrico y del gas natural,
  - ❖ Supervisar el grado y la efectividad de la apertura del mercado y de la competencia, incluidas entre otras, las reclamaciones planteadas por los consumidores
  - ❖ Contribuir a garantizar un alto nivel de servicio, la protección de los consumidores de energía, especialmente los clientes vulnerables
  - ❖ Supervisar la efectividad y aplicación de las medidas de protección a los consumidores y podrá dictar resoluciones jurídicamente vinculantes.
- En el ámbito de sus funciones puede emitir decisiones jurídicamente vinculantes.

# ¿Cómo presentar una reclamación?

---

## Procedimiento

- **Los consumidores pueden presentar reclamaciones** en relación con el suministro de energía eléctrica tanto a su empresa **comercializadora** de energía eléctrica como a su empresa **distribuidora**. Las reclamaciones ante la distribuidora se pueden presentar también a través de la empresa comercializadora
- Reclamaciones relacionadas con la actividad de la empresa comercializadora
  - ❖ Cambios o dudas sobre la tarifa
  - ❖ Altas y bajas de compañía
  - ❖ Gestiones relacionadas con tu factura
  - ❖ Cambios en tus datos
- Reclamaciones relacionadas con la actividad de la empresa distribuidora
  - ❖ Cortes o averías de luz
  - ❖ Problemas o gestiones con el contador
  - ❖ Dar la lectura de la luz
  - ❖ Denunciar un fraude
  - ❖ Solicitar nuevos suministros

# ¿Cómo presentar una reclamación?

---

## Procedimiento

1. En primer lugar, el consumidor debe presentar su reclamación ante los servicios de atención al cliente de las propias empresas comercializadoras.
2. La empresa comercializadora deberá emitir de forma automatizada un acuse de recibo con indicación de la fecha, hora y número de solicitud, de manera que quede constancia del momento en que la reclamación ha tenido entrada.
3. La empresa comercializadora tiene la obligación de contestar en un **plazo máximo de 30 días**.
4. En caso de que superado el plazo no se haya recibido contestación o no se esté de acuerdo con la solución dada por la empresa comercializadora a la reclamación, el consumidor puede interponer la reclamación ante:
  - ✓ Oficinas Municipales de Atención al Consumidor
  - ✓ Direcciones Generales de Consumo de las Comunidades Autónomas
  - ✓ Asociaciones de consumidores y usuarios
  - ✓ **Juntas Arbitrales de consumo**
5. Alternativamente, para la resolución de las **reclamaciones en vía administrativa** para la modalidad de suministro a Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor o reclamaciones sobre el contrato de acceso a la red suscrito con la distribuidora será competente la Comunidad Autónoma, mientras que las reclamaciones en el ámbito del suministro en el mercado liberalizado (y las reclamaciones por los daños y perjuicios causados) son resueltas por los tribunales ordinarios de justicia.

# ¿Cómo presentar una reclamación?

---

## Consideraciones generales

- Las **vías extrajudiciales para reclamar** en consumo, la reclamación y el arbitraje, son **gratuitas** para el consumidor. Sin embargo, el procedimiento judicial puede no serlo, ya que existen una serie de gastos como las costas que puede que le corresponda pagar. Asimismo, dependiendo de la cuantía a reclamar, deberá estar acompañado en el juicio de un abogado y un procurador.
- Si como consumidor quiere interponer una demanda individual a una empresa, debe hacerlo en el ámbito de lo civil ya que no existen tribunales específicos de consumo. Normalmente, la demanda se presenta en el Juzgado de Primera Instancia donde tenga el domicilio el demandado. Podrá hacerlo bien a través de un procedimiento ordinario o cuando las cuantías sean menores de 6.000 euros, por un procedimiento verbal.
  - ✓ El juicio verbal es un procedimiento generalmente más rápido que el ordinario.
  - ✓ Si se reclama por una cuantía menor de 2.000 euros, puede interponer la demanda en su propio nombre, sin necesidad de ser asistido por un abogado o un procurador.
- Una vez presentada la demanda, el juez instructor debe admitirla trámite, por lo que es conveniente acompañar en ella toda la documentación y la información en la que se base su reclamación.
- Es recomendable, antes de poner la demanda, que consulte los servicios de orientación jurídica, que se encargan de atender e informar a los ciudadanos en la defensa de sus derechos, en la tramitación de sus reclamaciones judiciales y en la obtención de la asistencia jurídica gratuita.

# ¿Cómo presentar una reclamación?

---

## Sistema Arbitral de Consumo

### ➤ ¿Qué es?

- ❖ El Sistema Arbitral de Consumo es un servicio público para resolver conflictos entre consumidores y empresas de manera voluntaria, gratuita, rápida y sin tener que acudir a los tribunales ordinarios.
- ❖ Puede utilizarse para conflictos surgidos sobre derechos que legal o contractualmente se reconocen al consumidor, siempre que no tengan como causa intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito.
- ❖ A través del Sistema Arbitral de Consumo las partes voluntariamente encomiendan a un órgano arbitral, que actúa con imparcialidad, independencia y confidencialidad, la decisión sobre la controversia o conflicto surgido entre ellos.
- ❖ Esta decisión, vinculante para ambas partes, tiene la misma eficacia que una Sentencia.

# ¿Cómo presentar una reclamación

---

## Sistema Arbitral de Consumo

### ➤ Ventajas del Sistema Arbitral de Consumo

- ❖ **Extrajudicial:** se trata de una vía alternativa de resolución de conflictos, que se resuelven mediante una decisión arbitral (laudo), sin necesidad de acudir a la vía judicial.
- ❖ **Sencillo:** el procedimiento arbitral no tiene trámites complejos.
- ❖ **Rápido:** una vez formalizado el convenio arbitral, se debe dictar el correspondiente laudo en un plazo máximo de 6 meses.
- ❖ **Voluntario:** las partes en conflicto (persona consumidora y empresa) son libres de someterse o no al sistema arbitral. El arbitraje sólo tendrá lugar cuando ambas partes expresen su voluntad en ese sentido, formalizando el correspondiente convenio arbitral.
- ❖ **Gratuito:** ni la persona consumidora ni la empresa tienen que pagar nada por el servicio de arbitraje. Igualmente, las empresas tampoco tienen que pagar una cuota por estar adheridas al Sistema Arbitral de Consumo. Sólo cuando la persona consumidora o la empresa soliciten la práctica de un peritaje deberá pagarse su coste por quien lo pida, si así lo estima el Colegio Arbitral correspondiente.
- ❖ **Vinculante y ejecutivo:** formalizado el convenio arbitral, las partes están obligadas a cumplir el laudo que se dicte. En este sentido, la decisión arbitral produce los mismos efectos de 'cosa juzgada' que una sentencia judicial.

# ¿Cómo presentar una reclamación?

---

## Sistema Arbitral de Consumo

### ➤ Requisitos

- ❖ Para que un conflicto de consumo pueda resolverse a través de arbitraje, la empresa reclamada debe estar adherida al sistema arbitral. No obstante, también cabe la posibilidad de que, sin estar en el listado de empresas adheridas, la empresa reclamada acepte someterse a arbitraje para un caso concreto.
- ❖ Las reclamaciones entre particulares o aquéllas en las que el reclamante ha adquirido el bien o contratado el servicio en su calidad de empresario o profesional no pueden ser resueltas a través del Sistema Arbitral de Consumo.
- ❖ Adicionalmente, no podrán ser objeto de arbitraje de consumo:
  - ✓ Las cuestiones sobre las que exista resolución judicial firme y definitiva.
  - ✓ Aquéllas en que las partes no tengan poder de disposición.
  - ✓ Tampoco será posible el Arbitraje de Consumo en las cuestiones en las que según la legislación vigente deba intervenir el Ministerio Fiscal.
  - ✓ Cuando concurra intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.

# ¿Cómo presentar una reclamación?

---

## Sistema Arbitral de Consumo

### ➤ ¿Qué pasos tiene el Sistema Arbitral?

- ❖ **Solicitud:** el procedimiento se inicia siempre con la solicitud del consumidor, que puede presentar directamente o a través de una Asociación de Consumidores y Usuarios.
- ❖ **Mediación:** el proceso arbitral incluye una fase de mediación previa, directa entre el cliente y la empresa, para intentar llegar a un acuerdo que resuelva la reclamación sin que intervengan los árbitros. Si se cierra un acuerdo previo, éste se recoge en un laudo conciliatorio.
- ❖ **Procedimiento arbitral:** Si en la mediación no se llegara a acuerdo, se iniciaría el procedimiento arbitral, en el que las partes deben presentar toda la documentación, respuestas, alegaciones y pruebas disponibles.
- ❖ **Laudo:** de obligado cumplimiento para las dos partes, tiene valor equivalente al de una sentencia judicial y debe cumplirse en el plazo que indique. En caso de que una de las partes no cumpla el laudo dictado, la otra puede instar su cumplimiento forzoso. En este caso, la Junta Arbitral de Consumo facilitará toda la documentación necesaria para que pueda solicitar su ejecución ante los juzgados de Primera Instancia del lugar donde se haya emitido el laudo.
- ❖ **Recurso:** contra el laudo dictado por el Colegio Arbitral sólo cabe el Recurso de Anulación ante la Audiencia Provincial en un plazo de dos meses desde la notificación a los interesados y el Recurso de Revisión, conforme a lo establecido en la legislación procesal para las sentencias judiciales firmes.

# ¿Cómo presentar una reclamación

---

## Enlaces de interés

- Ministerio de Consumo

<https://www.consumo.gob.es/es/consumo/como-reclamar-ante-un-conflicto-de-consumo>

- Ministerio para la transición ecológica y el reto demográfico

<https://energia.gob.es/electricidad/contratacion-suministro/Paginas/Reclamaciones.aspx>

# ¿Cómo presentar una reclamación?

---

## Normativa aplicable

### ➤ Marco jurídico europeo

- ❖ [Directiva 2009/22/CE](#) del Parlamento europeo y del Consejo de 23 de abril de 2009 relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores
- ❖ [Directiva 2013/11/UE](#) Parlamento europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.
- ❖ [Reglamento \(UE\) n.º 524/2013](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE
- ❖ [Directiva 2019/944](#) del Parlamento europeo y del Consejo de 5 de junio de 2019 sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad y por la que se modifica la Directiva 2012/27/UE.
- ❖ [Recomendación de la Comisión de 4 de abril de 2001](#) relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo

# ¿Cómo presentar una reclamación?

---

## Normativa aplicable

- **Marco jurídico nacional**
- [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.
- [Ley 7/2017](#), de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013.
- [Real Decreto 231/2008](#), de 15 de febrero, por el que regula el Sistema Arbitral de Consumo
- [Ley 24/2013](#), de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.
- [Real Decreto 1955/2000](#), de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica.



[www.cnmc.es](http://www.cnmc.es)

