

PAPEL DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS EN LA GESTION DE LAS RECLAMACIONES Y DENUNCIAS . USO DE HERRAMIENTAS INFORMATIVAS A SU ALCANCE Y COORDINACION CON LAS ADMINISTRACIONES

1. INTRODUCCIÓN.

2. RECLAMACIONES

- A. Consultas.
- B. Reclamaciones
- C. El arbitraje.

3. TIPOS DE RECLAMACIONES POR MATERIAS.

A) Tipos de Reclamaciones

B) Reclamaciones por materia.

- a. Turismo, hostelería, transporte aéreo y agencias de viaje.
- b. Telefonía y telecomunicaciones.
- c. Mensajería.
- d. Servicios de suministro (Electricidad, gas y agua).
- e. SAT y reparaciones en talleres.
- f. Alquiler de bienes inmuebles, compraventa a través de agencias inmobiliarias.
- g. Bienes de consumo en general.
- h. Seguros .
- i. Bancos y Entidades Financieras.
- j. Reclamaciones en materia de educación no reglada y prestaciones sanitarias privadas.

4. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACION Y RESOLUCION DE CONFLICTOS.

A. PROCEDIMIENTO

- a)** Recepción de la reclamación .
- b)** Clasificación.
- c)** Modos de respuesta .
- d)** Tramitación.
- e)** Seguimiento.
- f)** Resolución de la Reclamación.
 - Estimación
 - Desestimación.

B. TRAMITACIONES ESPECIALES

- Bancos o Entidades financieras.
- Entidades aseguradoras.
-

C. RESOLUCION DE COMPRAS POR INTERNET – (PLATAFORMA DE CONFIANZA ONLINE).**D. CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR EN ESPAÑA.****5. COORDIANCION CON EL INCOEX Y PARTICIPACION EN CAMPAÑAS EXTERNAS DE SENSIBILIZACION.****6. ACTUACIONES ANTE POSIBLES ESTAFAS O FRAUDES.****7. CONCLUSION FINAL**

PAPEL DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS EN LA GESTION DE LAS RECLAMACIONES Y DENUNCIAS . USO DE HERRAMIENTAS INFORMATIVAS A SU ALCANCE Y COORDINACION CON LAS ADMINISTRACIONES

1. INTRODUCCION -.

Pretendo con esta charla, con una ambición relativa y con ánimos más divulgativo que didácticos, reivindicar el papel que desarrollan diariamente las Asociaciones de Consumidores y Usuarios en Extremadura.

Las asociaciones nos convertimos en el punto de información más cercano para el ciudadano y sobre todo accesible. El ciudadano busca un lugar donde pueda preguntar de forma directa y sin burocracia administrativa, aquellas dudas o incertidumbres que se le plantean sobre algún problema o cuestiones en materia de consumo.

Esta inmediatez de atención y respuesta, es lo que convierte a las Asociaciones en un instrumento imprescindible a la hora de resolver y tramitar reclamaciones que afecta a los usuarios de servicios y productos.

La facilidad de comunicación e interacción con las personas consumidoras, se logra gracias al esfuerzo de muchos profesionales que forma directa e inmediata atienden al público diariamente en Extremadura.

A esta eficacia ayuda la sencillez de infraestructura que tienen estas oficinas, con ausencia absoluta de burocracia y jerarquías administrativas, sin más organigrama que el acceso directo al profesional experto en Consumo, lo cual es un atractivo para el reclamante.

En la mayoría de los casos, la persona consumidora, demanda una respuesta rápida y eficaz a sus problemas. Es habitual que estas personas exijan que la mediación o reclamación en esta materia, se tramite en el mismo día que surja o la respuesta a sus consultas sean inmediatas. El usuario es exigente en sus demandas y solicita una solución también expedita, lo cual no depende , por desgracia de la presteza de los profesionales de las Asociaciones de personas consumidoras, sino más bien de los receptores de la reclamación ,

que en ocasiones , por su ignavia , no contestan o contestan tarde las estas demandas.

Dentro de los modestos medios recursos que tienen a su alcance las asociaciones, es de destacar que cada vez van siendo menos habituales las atenciones presenciales y telefónicas. Se utilizan otros recursos telemáticos, como el correo electrónico y otros medios como el wassap o telegram. Estos medios son usados sobre todo por una población joven que se ha ido incorporado al mundo del consumo, en los últimos años. También estos medios de interacción se han ido incorporado a la comunicación diaria con las empresas y entidades públicas, que agradecen que se utilice esta vía, por encima de medios obsoletos como el correo ordinario.

Por último destacar, que sin perjuicio de los plazos de contestación que determinan los distintos productores de servicios y bienes, cuando se realiza una reclamación o mediación, o incluso cuando se accede a Organismos Públicos o Departamentos Ministeriales, las Asociaciones posibilitan la tramitación de estos escritos, sin dilación alguna y sin tener que pasar por filtros administrativos o por escalafones distintos del tramitador.

Reivindicando este papel fundamental de las Asociaciones de personas consumidoras, vengo dar a conocer cómo se desarrolla este trabajo día a día y cuál es el resultado del mismo.

2º RECLAMACIONES

En esta materia, hay que distinguir varios tipos de intervenciones de los profesionales de consumo. Habría que destacar:

1º Consultas -. Diariamente, en la asociación en la cual desarrollo mi trabajo, se reciben del orden de 15 o 20 consultas bien sean telefónicas o por correo electrónico, sobre distintas materias . Las consultas no tienen por qué acabar en una reclamación o en una intervención por escrito. Muchas de ellas son consultas genéricas sobre precios, ofertas, promociones o el derecho al desistimiento. Incluso también recibimos solicitudes, acerca de otras cuestiones ajenas al propio consumo, que por deferencia y al ser abogados ejercientes, intentamos dar una orientación jurídica al solicitante. Normalmente estas consultas versan sobre alquileres, herencias o divorcios. Cuestiones que ,tal y como se ponen de manifiesto al

interlocutor , no pueden ser tramitadas ni resueltas por los servicios jurídicos de la asociación de consumidores, por cuanto son negocios jurídicos entre particulares y no es nuestro objeto intervenir.

2º Reclamaciones – El instrumento que se utiliza es la mediación de consumo. El proceso comienza una vez recopilada toda la información, enviada previamente por el usuario por medios telemáticos o incluso por wasap. También se le exige al reclamante la documentación que debe rellenar y firmar sobre protección de datos.

Cuando llega esta información, el tramitador, lo primero es verificar la viabilidad de la reclamación. No siempre el Consumidor tiene la razón, pues se reciben muchas reclamaciones que no tienen soporte legal alguno o son simplemente quejas por la tardanza o la falta de atención de alguna empresa o algún servicio. Dado la amplitud de horario que normalmente tienen todas las asociaciones, el envío de esta mediación se hace en el mismo día que se recibe, de no ser que el tramitador observe que existe un déficit de documentación necesaria para poder dar le curso. Pero siempre se le informa al usuario de estas circunstancias antes observadas. En el año 2021 nuestra asociación Feaccu tramitó 300 reclamaciones por escrito en materia de consumo .

3º El Arbitraje de Consumo .No todas las mediaciones acaban en arbitraje, existe un número importante de estas que se solucionan con anterioridad al trámite administrativo referido. Si perjuicio que se utilice este recurso en muchas materias, habitualmente se formula cuando las empresas están adheridas o hay antecedentes de admisibilidad. Son habituales las que se formulan en materia de telefonía, suministros o comercio vinculado.

Tal y como he puesto de manifiesto, este recurso se utiliza cuando fracase los anteriores medios de solución del conflicto. Se le pone de manifiesto al consumidor, la opción empresarial de aceptar o no esta vía de solución por parte de las empresas y también los plazos de tramitación en el proceso administrativo de tramitación de Arbitraje de consumo. En el último año, se han tramitado 50 arbitrajes por la Asociación FEACCU.

A) Tipos de Reclamaciones.

La materia en la que versan estas reclamaciones, ha variado de forma bastante aparente desde la pandemia por covid 19 , que sufrimos en el año 2020 y que duró prácticamente hasta el año 2021. En el año 2022 , las reclamaciones se han desarrollado sobre todo en materia de suministros.

La incidencia de Covid y los distintos decretos sobre esta materia, avalaban la cancelación de servicios y actividades. Posibilitaban el reembolso o aplazamiento mediante un sistema de bonos de actividades que por fuerza mayor se suspendían.

Así en este periodo 2020-2021 las reclamaciones se vinculaban a la cancelación de - Viajes , transporte aéreo , alojamientos turísticos , conciertos y eventos .

Con la vuelta a la normalidad y la desaparición de las restricciones impuestas por la pandemia, a estas reclamaciones se le unen otras como :

- Alojamientos turísticos y agencias de viajes.
- Transporte Aéreo.
- Telecomunicaciones
- Mensajería.
- Servicios de suministro (agua, gas, electricidad)
- SAT/reparaciones, (sobre todo talleres de vehículos a motor, electrodomésticos, actuaciones en el hogar etc...)
- Vivienda (alquiler y compraventa)
- Bienes de consumo (vehículos de motor y electrodomésticos.
- Seguros
- Bancos y entidades financieras.
- Reclamaciones en materia de academias de enseñanza y sanidad privada.
- Comercio Online.
- Reclamaciones por el mal funcionamiento de servicios públicos sanidad.

Si hacemos un ranking de incidencia,

En este año 2022, han aumentado considerablemente las mediaciones en materia de suministros, sobre todo eléctrico y gas, telecomunicaciones, así como la tramitación de reclamaciones en materia de productos bancarios y seguros.

B) Reclamaciones Habituales Por Materias .

a) Turismo, hostelería, Transporte y Agencias de Viajes .,

- Cancelaciones anticipadas tanto por parte del usuario como de la empresa contratada.
- Servicios cobrados no contratados.
- Alteraciones en el precio de los servicios.
- Calidad, limpieza o alteración del descanso en alojamientos.
- Modificación de las condiciones determinadas en la publicidad y servicios contratados del establecimiento o del viaje – Ej; Servicios de comidas o extras (parking)
- Cambios en la reserva con antelación y sin antelación en establecimientos hosteleros y turísticos.
- Perdida de objetos y maletas tanto en vuelos como en establecimientos hosteleros y turísticos.

b) Telefónica y telecomunicaciones

- Incidencias técnicas en el servicio telefónico e internet
- Alteraciones en el precio de la tarifa contratada.
- Cancelación o Cambios de compañías telefónicas – Portabilidad.
- Servicios no contratados y cobrados – Televisión por cable.
- Modificaciones de servicios y tarifas por operadoras sin comunicación al usuario.
- Facturación de servicios sms o subscripciones no efectuadas por el usuario.
- Información de Roaming fuera de la UE .

c) Mensajería -.

- Retrasos en el reparto.
- Perdida de mercancía.
- Entrega de objetos defectuosos.
- Pagos de portes indebidos o gastos adicionales no contemplados.

d) Servicios de Suministros

- Acumulación indebida de consumos.
- Facturas excesivas
- Lecturas de contadores erróneas.
- Introducción de seguros o suplidos sin consentimiento del usuario.
- Modificación de tarifas sin comunicación al usuario.
- Tope de Gas (ley 10/2022).
- Bonos eléctricos y de gas

e) SAT y Reparaciones

- Reparaciones sin presupuesto previo.
- Reparaciones defectuosas.
- Cobro excesivo por desplazamiento.
- Cambio innecesario de piezas.
- Cobro indebido de tiempos de trabajo.
- Reposición de piezas no homologadas.
- Facturas indebidas tanto respecto al material empleado como al tiempo empleado.

f) Alquiler de bienes inmuebles o compraventa a través de agencias Inmobiliarias.

- Comisiones de alquiler o compra excesivas .
- Ausencias de contrato de servicio.
- Gastos y suplidos complementarios.
- Abuso de cláusula de exclusividad.
- Alteraciones en el precio de venta.
- Contratos de compraventas y de alquiler con cláusulas abusivas.
- Resolución anticipadas de contratos.

g) Bienes de consumo -.

- Garantías de los bienes de consumo.
- Derecho al desistimiento.
- Devolución o cambio de productos
- Productos defectuosos o deteriorados.
- Vicios ocultos en la compra de bienes muebles de segunda mano.
- Gastos de devolución o almacenaje.
- . Reparaciones defectuosas de bienes de consumo.

h) Seguros

- Coberturas de seguros.
- Modificación de coberturas.
- Renovación y cambios de aseguradoras.
- Indemnizaciones por siniestros.
- Demoras en la reparación de siniestros.
- *Infraseguros*.
- Cobro de servicios sin cobertura.
- Condiciones abusivas.

i) Bancos y Entidades Financieras.

- Cobro de comisiones.
- Cobro de seguros en productos bancarios.
- Información sobre productos financieros con riesgo.
- Cancelación de cuentas corrientes.
- Modificaciones en las condiciones de productos bancarios.
- Cancelación de cobros en tarjetas de crédito y débito.
- Tarjetas Revolving.
- Intereses excesivos en productos bancarios.
- Obligaciones de suscripción de productos complementarios del principal.
- Incidencias en la entrega de documentación bancaria del usuario.
- Seguridad bancaria.

J) Reclamaciones en materia de educación no reglada y prestaciones en la Sanidad Privada.

- Academias de enseñanza – matriculas.
- Derecho al desistimiento.
- Calidad en las prestaciones del servicio.
- Ausencia de temarios o recursos obsoletos.
- Cobros indebidos de mensualidades o de servicios complementarios.
- Falta de calidad asistencial.
- Incumplimientos contractuales
- Tratamientos inacabados.
- Financiación de estos servicios.
- Retraso en la realización de estos servicios.
- Mala praxis profesional.

Respecto al funcionamiento de servicios de sanidad públicos, la asociación mantiene una comunicación constante con la Oficina del Defensor del Paciente de Extremadura. Siendo enviadas las quejas o reclamaciones a esta oficina para su tramitación, sin perjuicio que el procedimiento comience en los departamentos hospitalarios de atención al paciente. Sobre todo el usuario se queja de la superación de tiempos de espera para pruebas, intervenciones quirúrgicas o insuficiencia de recursos humanos y materiales tanto en los centros de salud como en los centros de sanidad especializada.

3 -PROCEDIMIENTO DE TRAMITACION Y RESOLUCION DE CONFLICTOS.

Nuestra asociación tiene un procedimiento sencillo, ágil y rápido tanto para la recepción de quejas y reclamaciones como para la tramitación de las mismas.

El proceso comienza con la **recepción de la reclamación** a través de los siguientes medios:

- Por correo electrónico.
- Por llamada telefónica.
- Presencialmente en las oficinas de la asociación, en la mayoría de las veces acude el usuario con cita previa.

Un vez recibidas se **clasifican:**

- En consultas o informaciones.
- En reclamaciones.

Las consultas son derivadas a los abogados que formamos parte del gabinete jurídico de la asociación, que diariamente en horario de mañana atienden al público en la Asociación.

Modos de respuestas-

- Las consultas se resuelven bien de forma telefónica o por email , contestando de forma diaria a todas los mensajes recogidos en nuestro correo. Estas consultas, en algunas ocasiones, consisten en simples demandas de información, pero también son susceptibles de convertirse en reclamaciones.

- Respecto a las reclamaciones se analiza la viabilidad de las mismas, la documentación aportada y la documentación facilitada para la protección de datos. En la mayoría de los casos, la reclamación viene precedida de una exposición de hechos, si bien en otras ocasiones, al no estar claro el objeto de la reclamación o ser confusos los datos facilitados, el tramitador se pone en contacto con el usuario para bien aclare las circunstancias de la reclamación o bien aporte alguna documentación probatoria necesaria.

Tramitación -.

- Se formula la mediación, una vez verificada la viabilidad de la reclamación y esté toda la documentación probatoria.
- Se intentan también mediaciones por vía telefónica cuando la empresa tiene sede física en España. En caso, de fracaso de este intento amistoso, se procede a la reclamación por escrito.

Seguimiento

- Respecto a las mediaciones dependiendo cual es el objeto de la misma varían los tiempos de espera. Este espacio de tiempo comienza a correr una vez se verifique la recepción de la misma. Lo habitual es esperar 30 días para la respuesta, normalmente si en este plazo no contestan, se presupone que no van a contestar, por tanto, se avisa al usuario para informales de los pasos a seguir. Respecto a las suministradoras de gas, electricidad o servicios de agua suelen tardar dos meses.
- En los casos , que viene reflejada en la legislación vigente, por ejemplo los banco y aseguradoras se rigen por 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 , el expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente. Así todos los servicios que se relacionan a continuación, se tendrán que respetar el plazo establecido por la mencionada ley.
- a) las entidades de crédito,

- b) los establecimientos financieros de crédito,
- c) las entidades de pago, y las entidades acogidas a lo establecido en los artículos 14 y 15 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera,
- d) las entidades de dinero electrónico,
- e) las empresas de servicios de inversión,
- f) las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva,
- g) las entidades aseguradoras,
- h) las entidades gestoras de fondos de pensiones, con las precisiones establecidas en la disposición adicional primera,
- i) las sociedades de correduría de seguros,
- j) las sucursales en España de las entidades enumeradas en los párrafos anteriores con domicilio social en otro Estado.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Resolución de la Reclamación

- Estimación - La empresa se aviene a lo expuesto, y contesta estimatoriamente la reclamación, se procede a comunicarle el resultado al usuario, que determina si está satisfecho o no con la respuesta recibida, si la acepta se procede al archivo del expediente. Hay veces que se producen estimaciones parciales que son acogidas favorablemente por los reclamantes. En otras ocasiones, al mostrar el dicente su rechazo, se procede a dar el siguiente paso en esta materia.

Respecto a las resoluciones estimatorias y una vez aceptado el

resultado por el usuario, se realiza la actuación por parte de la oficina de verificación de cumplimiento de los expuesto, antes del archivo definitivo de la reclamación.

- Desestimación o no contestación

En caso de desestimación de las pretensiones del interviniente, se procede al ofrecimiento de nuevas acciones en materia de consumo.

- Si el dicente lo solicita, se procede a la interposición de Arbitrajes de Consumo tramitándose a través de la Red Sara, informándole que esta opción es voluntaria su adhesión por parte de la demandada. En caso de reclamaciones a operadoras de telefonía, servicios de internet o correos o empresas adheridas al sistema arbitral, normalmente se aceptan los arbitrajes, comunicándole que en un plazo de 6 meses se debe dilucidar su caso. En caso de no aceptación, existe la posibilidad en estas materias de acudir a la **Dirección General de Telecomunicaciones y Ordenación de los Servicios de Comunicación Audiovisual**.
- En relación con las reclamaciones efectuadas en materia de seguros y entidades financieras (antes relacionadas) en caso de desestimación por parte de las Oficinas del defensor del Cliente, se procede a realizar la reclamación pertinente ante el **Banco de España**, concretamente a la **Dirección General de Conducta Financiera y Billetes – Departamento de Conductas de Entidades**.

En estos casos, se hace un seguimiento del expediente a través del soporte telemático que habilita la propia entidad pública.

En los casos de aseguradoras y se produce la desestimación de la reclamación por la oficina de atención al usuario de estas compañías, la reclamación se formula ante **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**.

Los tiempos de espera, suelen oscilar entre los 4 a 6 meses.

En referencia a Entidades financiera o Aseguradoras, se hace un

seguimiento a través de la página web de la Dirección General a la que haya sido turnada la reclamación.

Sobre estos últimos casos, si es desestimada la reclamación, la única vía que le queda al consumidor es acudir a los Tribunales de Justicia.

- Resolución de compras por internet.

En caso de compras por internet, contamos con un recurso , con buenos resultados, como es la **Plataforma de Confianza Online** para las adquisiciones de bienes mediante comercio electrónico. A esta vía se acude cuando bien hayan contestado desestimatoriamente a la reclamación formulada o cuando no hayamos recibido respuesta alguna. Una vez que el expediente ha sido recibido , la plataforma intenta solucionar el problema, si la empresa está adherida a la misma , suelen contestar de forma inmediata, en caso contrario es más difícil obtener respuesta a estas pretensiones.

Si existe **alguna incidencia** en la compra y/o contratación de productos y/o servicios y la página muestra su sello, se podrá **reclamar gratuitamente** ante Confianza Online. De este modo, las empresas se comprometen con las buenas prácticas en Internet y con un **Código de Conducta** y se someten al procedimiento de resolución alternativa de litigios.

Normalmente en el 70% de los casos, con un acuerdo amistoso entre las partes y en un plazo medio de **10 días naturales**.

La tramitación de reclamaciones de Confianza Online es transparente, imparcial y eficaz. Por ello, a nivel nacional, nuestra Asociación es la **primera entidad privada acreditada como ADR por la Dirección General de Consumo** para la resolución alternativa de litigios en materia de Comercio Electrónico. De esta manera, los consumidores europeos podrán tramitar sus reclamaciones a través de Confianza Online como entidad acreditada ante la Comisión Europea, en la **plataforma de resolución de incidencias online** establecida por la UE.

Centro Europeo del Consumidor en España

Se acude en caso de adquisiciones fuera de España, un ejemplo gráfico es la tramitación de reclamaciones por alquiler de vehículos de españoles en los países de la Unión Europea.

Sus funciones

Se gestionan las reclamaciones de consumo transfronterizas de los consumidores que residen en España y desean reclamar contra una empresa con sede social en otro Estado Miembro de la UE, Islandia o Noruega. Igualmente, colaboran con los Centros Europeos de Consumidores de otros países en la gestión de las reclamaciones contra empresas con sede social en España. Prestan asesoramiento y ofrecen una asistencia lingüística, jurídica y técnica tratando de obtener una solución satisfactoria para las partes.

Los Centros Europeos del Consumidor no intervienen:

- En caso de fraude o reclamación por daños y perjuicios.
- Si se ha iniciado alguna acción por la vía judicial.
- Si la empresa rechaza de forma expresa colaborar con la red ECC-Net.
- Si no fuera posible identificar a la empresa.
- En determinados productos de inversión tales como las divisas y las opciones binarias.

Agotada sin éxito esta vía amistosa, orientarán a los consumidores sobre otras vías de Resolución Alternativa de Litigios y eventualmente la vía judicial como el proceso europeo de escasa cuantía .

4º COORDINACION CON EL INCOEX Y PARTICIPACIÓN EN CAMPAÑAS EXTERNAS DE SENSIBILIZACIÓN.

Es absoluta y continua la colaboración que mantiene Feaccu con el Incoex y con la Dirección General de Consumo de la Junta de Extremadura. Continuamente se recibe información en la materia , por via telemática , sirviéndonos esta información para actualizar nuestros conocimientos.

Existe coordinación de acciones referentes a campañas de consumo , siendo nuestra asociación la difusora de las mismas. Nuestra

asociación tiene dos vocales en el CEC . Se reciben solicitudes de alegaciones a normativa en materia de bienes y servicios regulados por leyes autonómicas , siendo los letrado los encargados de la realización de estos trabajos , e incluso de su defensa , cuando así son requeridos en la Asamblea de Extremadura en la fases de audiencia.

Respecto a las campañas de sensibilización en distintas materias , no solo se colabora con el Instituto de Consumo de Extremadura sino también con campañas promovidas por la Consejería de Sanidad y asuntos sociales, así como las promovidas por Ayuntamientos y Diputaciones.

En la actualidad los letrados adscritos a la asociación también son Jueces-Árbitros en la solución de conflictos mediante arbitrajes de consumo , siendo su participación limitada a aquellos casos que se supere la cuantía de 300 euros.

Es también importante añadir , que diariamente se mantiene un contacto con el Incoex , para consultar o para informar de aquellos casos que por su trascendencia afecten a muchos consumidores.

Se han mantenido reuniones con el Director de Consumo de Extremadura en relación a fraudes o situaciones en materia de consumo que pudieran afectar a un gran número de usuarios. Así se suelen determinar directrices comunes a todas a las asociaciones para dar unas respuestas conjunta a problemas colectivos de indudable trascendencia y casos mediáticos.

5º) ACTUACIONES ANTES POSIBLES ESTAFAS O FRAUDES

En estos casos que trascienden el ámbito del consumo y que incurren en conductas penales, los letrados de la Asociación informan de forma exhaustivamente de los pasos que deben de realizar los usuarios afectados, también se difunden los consejos y precauciones a adoptar a través de los medios de comunicación a los efectos de informar a los usuarios de las situaciones anómalas producidas.

Lo primero es que hay que delimitar cuando se produce una conducta

delictiva y no un simple incumplimiento del contrato , que carecería de los elementos típicos e imprescindibles para su persecución penal.

Se considera conducta delictiva de estafa art 248 CP

Aquellos que cometen estafa los que, con ánimo de lucro, utilizaren engaño bastante para producir error en otro, induciéndolo a realizar un acto de disposición en perjuicio propio o ajeno.

2. También se consideran reos de estafa:

a) Los que, con ánimo de lucro y valiéndose de alguna manipulación informática o artificio semejante, consigan una transferencia no consentida de cualquier activo patrimonial en perjuicio de otro.

b) Los que fabricaren, introdujeran, poseyeran o facilitaren programas informáticos específicamente destinados a la comisión de las estafas previstas en este artículo.

c) Los que utilizando tarjetas de crédito o débito, o cheques de viaje, o los datos obrantes en cualquiera de ellos, realicen operaciones de cualquier clase en perjuicio de su titular o de un tercero.

El artículo 248 del Código Penal español explica en qué casos se comete el **delito de estafa**.

Para entender cometido el delito de estafa es necesario que concurren los siguientes elementos:

El engaño, que ha de ser anterior o concurrente, que además ha de ser bastante (suficiente) y proporcional para conseguir el fin propuesto. Ello significa que tiene que actuar como estímulo eficaz para provocar el traspaso patrimonial.

El error esencial en el sujeto pasivo, a consecuencia de tal engaño, que ha provocado un conocimiento deformado o inexacto de la realidad y que hace que actúe de un determinado modo.

El acto de disposición patrimonial.

El perjuicio económico a consecuencia de tal acto de disposición

patrimonial.

El ánimo de lucro del sujeto activo.

El nexo causal entre el engaño provocado y el perjuicio económico experimentado.

Hay que diferenciar la estafa del incumplimiento contractual. El delito de estafa es competencia del ámbito penal, el incumplimiento de un contrato es competencia del ámbito civil. Los hechos relativos a los contratos se regulan en los artículos 1254 y siguientes de nuestro Código Civil. En este sentido, los hechos se demandarán y se iniciará, en su caso, un procedimiento civil que podrá terminar con la imposición al demandado de un pago en concepto de indemnización al perjudicado.

Ejemplo número 1: una persona contrata a un reformista. Firman un contrato en el que se establecen las cláusulas comunes para este tipo de negocios jurídicos. El contratante vive en el extranjero y no puede seguir la obra de cerca. El reformista le va solicitando pagos en conceptos de mano de obra, compra de material, entre otros; y le envía fotografías del avance de la obra. Cuando el contratante acude a su vivienda, se encuentra con que lo único que se ha llevado a cabo ha sido la demolición, y en el domicilio aún hay escombros. Las fotografías recibidas no eran ciertas, el dinero pagado no ha ido a los gastos que el reformista le había indicado. Esto es un claro ejemplo de una persona que ha podido ser víctima de un delito de estafa.

Ejemplo número 2: una persona contrata a un reformista. Firman un contrato en el que se establecen unas cláusulas comunes, así como una fecha de finalización de la reforma. La persona que contrata paga diversas cantidades según lo pactado por la mano de obra y por los materiales adquiridos. La obra se termina y sin embargo todo resulta ser un desastre. El material comprado no representa lo que pone en las facturas, sino que la calidad es inferior. Los trabajos de mano de obra no están bien hechos. Sin embargo, la obra está terminada, aunque no se han cumplido con los conceptos de mano de obra y de material que se determinaron en el contrato. Esto es un ejemplo de una persona que ha sido víctima de un incumplimiento de contrato.

En el primero se produce estafa en el segundo es un simple incumplimiento contractual.

En los últimos tiempos han llegado a nuestra oficina, casos que son perseguibles penalmente, como son las técnicas de smishing , vishing, sms spoofing etc... En el cual se producen un engaño bastantes para que el usuario a través de un enlace cuya apariencia es igual al de su entidad bancaria, proceda a desvelar sus claves bancarias y en vez de solucionar el problemas, se producen sin su voluntad transferencias simultáneas a cuentas de diferentes titulares, algunas fuera de España, en cuantías que varían entre los 2000 euros hasta los 10000 euros.

En estos casos, inmediatamente, además de la correspondiente reclamación a la oficina del cliente de la entidad financiera, se le remite a que interponga denuncia bien en Comisaria de Policía Nacional o ante la Comandancia de Guardia Civil más cercana.

El resultado en estos casos, habiendo sido objeto de manipulación de los datos del usuario y una falta de seguridad de la entidad financiera , no es alentador. Tanto el defensor del cliente como el propio departamento del banco de España que es una operación voluntaria del usuario y por tanto no reponen las cantidades. Por ello existe la posibilidad de esperar la sustanciación del procedimiento penal o en caso de sobreseimiento o archivo ejercer acciones civiles de reclamación de cantidad.

6º CONCLUSION FINAL

He intentado plasmar de forma sencilla y ágil el trabajo desarrollado por las asociaciones de consumidores y usuario en Extremadura. Siendo necesaria su concurrencia en la defensa de los intereses y derechos de estos. Esta reivindicación, no conlleva una minusvaloración del trabajo realizado desde la administración , sino todo lo contrario es un trabajo complementario al efectuado desde las administraciones públicas. Entendiendo que una buena defensa de las personas usuarias o consumidoras se debe de realizar tanto desde las asociaciones como también desde las administraciones públicas

Antonio Rubio Muriel
Asesor jurídico FEACCU Cáceres.