

FRONTE ÀS ENTIDADES FINANCEIRAS E DE SEGUROS



Asociación de Usuarios de Bancos, Caixas de Aforro e Seguros de Galicia

A discapacidade e a igualdade

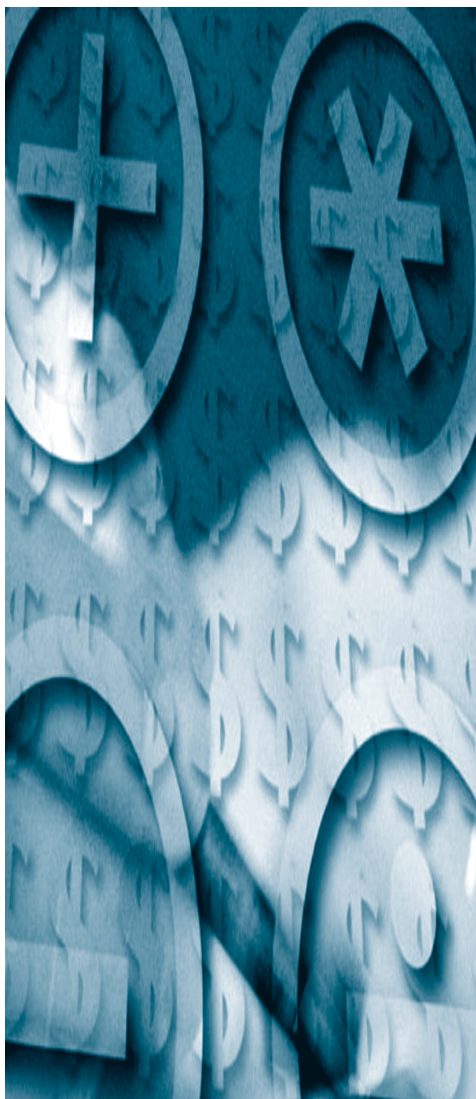
As persoas con discapacidade teñen os mesmos dereitos e obrigas que as demais persoas e deben recibir o mesmo trato. A súa diferenza debe ser aceptada e valorada, e non debe ser obxecto de discriminación.

As persoas con discapacidade buscan o camiño cara o desenvolvemento e a comunicación persoais, a máxima autonomía, independencia e libre elección, e a súa integración na sociedade. Non obstante, hai

toda unha serie de barreiras que obstaculizan ese camiño: barreiras físicas (arquitectónicas, urbanísticas, de transporte...), barreiras de comunicación, barreiras actitudinais, barreiras legais e organizativas...

O coñecemento da experiencia das persoas con discapacidade nas situacións de discriminación e o movemento asociativo son condicións imprescindibles para avanzar na súa eliminación.

Conceptos básicos sobre o consumo



A transformación constante da sociedade e da economía dificulta un adecuado coñecemento da situación real á que se enfrontan os consumidores na sociedade, e das diversas institucións e organizacións dedicadas á defensa, protección, formación e información do consumidor e usuario; motivo polo que é necesario repasar algúns conceptos e institucións de defensa e protección dos consumidores:

■ **Consumo:** a adquisición e emprego de bens ou servizos por parte dun destinatario final para satisfacer necesidades ou desexos.

■ **Consumidor:** quen adquire ou contrata bens e servizos finais para o seu uso particular, non integrándoos en ningún proceso produtivo nin actividade empresarial ou profesional. É dicir, son consumidores as persoas físicas ou xurídicas que adquiren, utilizan ou disfrutan como destinatarios finais, bens mobles ou inmobles, produtos, servizos, actividades ou funcións. Non teñen a consideración de consumidores ou usuarios aqueles que sen constituírse en destinatarios finais, adquiren, almacenen, utilicen ou consuman bens ou servizos, co fin de integralos en procesos de produción, transformación, comercialización ou prestación a terceiros. En conclusión, é consumidor o consumidor final, isto é, a persoa que adquire bens e servizos para un uso privado, familiar ou doméstico.

■ **Asociación de Consumidores:** asociacións que, carecendo de ánimo de lucro, teñen como fins a defensa, protección, formación e información dos consumidores, están formadas por consumidores, e adecúanse ao previsto nos art. 20 e 21 da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios (non tendo como asociados as empresas, non difundindo publicidade comercial...) e á normativa autonómica de aplicación.

Máis información sobre produtos bancarios www.adicae.net
Consultas e reclamacións en liña no correo electrónico: galicia@adicae.net

Lexislación Xeral

sobre a discapacidade e a accesibilidade

■ **Lei 8/1997**, de 20 de agosto de accesibilidade e supresión de barreiras da comunidade autónoma de Galicia.

■ **Decreto 35/2000**, de 28 de xaneiro, Regulamento de desenvolvemento e execución da Lei de accesibilidade e supresión de barreiras na comunidade autónoma de Galicia.

■ **Lei 51/2003**, de 2 de decembro, de igualdade de oportunidades, non discriminación e accesibilidade universal das persoas con discapacidade.

■ **Lei 13/1982**, de 7 de abril, de Integración Social de Minusválidos.

■ **ONU**. Normas Uniformes sobre Igualdade de Oportunidades para as persoas con Discapacidade. Resolución 48/96, de 20 de decembro de 1993.

sobre consumo

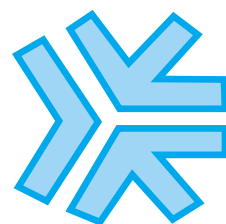
■ **Lei 26/1984**, Xeral para a Defensa de Consumidores e Usuarios.

■ **Lei 12/1984**, do 28 de decembro, do Estatuto Galego do Consumidor e Usuario

■ **Decreto 375/1998**, do 23 de decembro, polo que se regulan as follas de reclamacións dos consumidores e usuarios.



Órganos de defensa dos consumidores



O Instituto Galego de Consumo

O **Instituto Galego de Consumo** é un organismo autónomo, adscrito organicamente á Consellería de Innovación e Industria, que ten como obxectivo a defensa dos consumidores e usuarios protexendo a seguridade, a saúde e os lexítimos intereses económicos dos mesmos.

É un organismo que abrangue tódalas facetas do consumo como organismo autónomo, e é o único que está rexido por un Consello de Dirección no que están representadas as principais Organizacións de Consumidores de Galicia, de forma que estas actúan directamente na política de consumo da Xunta de Galicia.

O Instituto Galego de Consumo conta con servizos provinciais e oficinas nas catro provincias galegas.

Tramitación de reclamacións

Lexitimados para reclamar

Están lexitimados para reclamar perante o Instituto Galego de Consumo, tódalas persoas físicas ou xurídicas que adquiran, utilicen ou disfruten de bens, mobles inmoables e semoventes, medios, produtos ou servizos e actividades, calquera que sexa a natureza, pública ou privada, individual ou colectiva, de quen o produce ou intervéñ, directa ou indirectamente, na súa comercialización, sempre que o seu destino final sexa para uso persoal, familiar ou colectivo.

Requisitos e forma da reclamación

Con independencia de que o consumidor poida formular a súa reclamación por calquera medio legalmente previsto, dende principios do ano 1999, data na que entrou en vigor o decreto 375/1998, do 23 de decembro, polo que se regulan as follas de reclamacións dos consumidores e usuarios, implantouse e regulouse o modelo das follas de reclamacións para facilitar a formulación e tramitación destas polos consumidores e usuarios, que se deben ser facilitadas no propio establecemento comercial e que se compón de tres follas autocopiativas, na que deberán constar os seguintes datos:

- Nome, apelidos, domicilio e número do documento nacional de identidade ou pasaporte do reclamante
- Breve e precisa descrición dos feitos que motivan a súa reclamación, con exposición da data en que ocorreron e concretando a súa pretensión.
- Datos correspondentes á identificación da entidade ou establecemento reclamado.
- Sinatura das partes

Na mesma folla, e no punto correspondente, indicárase tamén se desexa que a súa reclamación sexa tramitada a través do Sistema Arbitral de Consumo, aportándose en todos os casos, calquera proba ou documento (facturas, tiquets, resgardos, presupostos etc) que permita un ha mellor valoración dos feitos.

Remisión da reclamación

O impreso orixinal de cor branca co que conta o impreso das follas de reclamacións, será dirixido polo consumidor ó Servizo Provincial de Consumo da provincia onde radique o establecemento ou centro, podéndose presentar ou remitir directamente nel, en calquera centro ou oficina da administración da Xunta de Galicia, ou en calquera dos previstos regulamentariamente.

As Xuntas Arbitrais de Consumo

O **Sistema Arbitral de Consumo** consiste nun procedemento extraxudicial voluntario, no que se encomenda a un Colexio Arbitral a resolución dunha controversia, e ten a mesma eficacia que unha sentenza xudicial. Deste modo establécese o sistema arbitral de consumo como alternativa aos procedementos xudiciais e como un mecanismo de resolución de conflitos entre consumidores e empresarios.

Para acudir á vía arbitral ten que tratarse dun cidadán cualificado pola súa condición de consumidor ou usuario de produtos e servizos.

As características do Sistema Arbitral son:

- **RAPIDEZ**, porque se tramita nun corto espazo de tempo. Máximo 4 meses desde que é designado o Colexio Arbitral.
- **EFICACIA**, porque se resolve mediante un laudo sen necesidade de ter que recorrer á vía xudicial ordinaria, e non existe límite máximo ou mínimo da contía reclamada.
- **VOLUNTARIEDADE**, porque ambas partes se someten libremente ao Sistema para quedar vinculadas ás resolucións.
- **EXECUTIVIDADE**, porque os laudos -resolucións arbitrais- son de execución obrigada, como se se tratase dunha sentenza xudicial.
- **ECONOMÍA**, porque é gratuíto para as partes, que deben costear só en determinados supostos, a práctica de peritaxes.



Máis información sobre produtos bancarios www.adicae.net
Consultas e reclamacións en liña no correo electrónico: galicia@adicae.net

As Asociacións de Consumidores e Usuarios, como ADICAE Galicia

As asociacións de consumidores de Galicia son organizacións sen ánimo de lucro que desenvolven as súas actividades no ámbito da comunidade autónoma de Galicia e que teñen por finalidade primordial a defensa e protección dos dereitos e intereses dos consumidores e usuarios.

As entidades inscritas na Sección Xeral do Rexistro de Organizacións de Consumidores e Usuarios de Galicia (que depende da Consellería de Innovación e Industria) poderán ser recoñecidas como colaboradores da Consellería de Innovación e Industria, e con tal carácter, poderán desenvolver distintas actividades de defensa do consumidor e usuario.

ADICAE Galicia, Asociación de Usuarios de Bancos, Caixas de Aforros e Seguros de Galicia é unha asociación de consumidores e usuarios especializada na protección, formación, reclamación, información e reivindicación dos dereitos dos usuarios de servizos bancarios, de aforro-investimento e de seguros. Asuntos que aborda:

- Reclamacións contra Bancos e caixas de Aforro: comisións, tarxetas, depósitos...
- Hipotecas
- Investimento: fondos de investimento, accións, Bolsa...
- Plans de pensións
- Seguros: pólizas, primas...
- Indemnizacións por sinistros: accidentes de tráfico, seguros do fogar...

As Oficinas Municipais de Información ao Consumidor

As Omics son oficinas municipais que ofrecen publicamente aos cidadáns o servizo de información, axuda e orientación aos consumidores e usuarios para o axeitado exercicio dos seus dereitos, fundamentalmente atendendo as consultas que realicen, así como indicando as direccións e principais funcións doutros centros, públicos e privados, de interese para o consumidor e usuario.

Institucións públicas especializadas

Oficina de reclamacións de clientes das caixas de aforros da Xunta de Galicia

A oficina de reclamacións de clientes das caixas de aforros é un órgano administrativo, dependente da dirección Xeral de Política Financeira e Tesouro da Consellería de Economía e Facenda.

A súa función é tramitar as queixas e reclamacións presentadas polos clientes de tódalas caixas de aforros que operen en Galicia.

■ **OBXECTO DAS RECLAMACIÓNS**

Poderán ser obxecto de reclamación ou queixa operacións concretas, nas que o cliente considere que a caixa de aforros incumpriu normas de disciplina ou non se axustou ás boas prácticas e usos bancarios.

■ **PRESENTACIÓN**

As queixas ou reclamacións (acompañados da copia da queixa ou reclamación presentada ante o valedor do cliente e outros documentos acreditativos dos feitos obxecto da reclamación) dirixiranse á Oficina de Reclamacións do Cliente das Caixas de Aforros e presentaranse no Rexistro Xeral da Consellería de Economía e Facenda ou de calquera das formas previstas no artigo 38 da lei 30/1992, do 26 de novembro.

■ **PRAZO DE TRAMITACIÓN**

A resolución que pon fin ao expediente de reclamación deberá ditarse no prazo de catro meses, contados desde a presentación da reclamación e a mesma declarará se existiu ou non quebrantamento das normas de disciplina ou das boas prácticas e usos bancarios. Se transcorrido este prazo non recaese resolución expresa, entenderase que a reclamación foi desestimada por silencio administrativo negativo.



Banco de España

■ COMISIONADO PARA A DEFENSA DO CLIENTE DE SERVIZOS BANCARIOS (SERVIZO DE RECLAMACIÓNS)

A súa finalidade é recibir e tramitar as reclamacións, relativas a operacións concretas que lles afecten, que formulen os clientes das entidades de crédito sometidas á autoridade do Banco de España e as presentadas contra establecementos de cambio de moeda que, ademais da habitual operación de compra de billetes estranxeiros ou cheques de viaxe, se encontren autorizados para realizar operacións de venda de aqueles ou transferencias co exterior, sobre as actuacións dunhas e outros que poidan quebrantar as normas de disciplina ou as boas prácticas e usos bancarios. A tramitación das reclamacións é gratuíta.

■ LEXITIMADOS PARA RECLAMAR

Calquera persoa, física ou xurídica, cliente da Entidade de Crédito, en relación a operacións concretas que lles afecten.

■ TRÁMITES

Pódese acudir ao Servizo de Reclamacións do Banco de España se os servizos de atención ao cliente ou defensores do cliente das entidades financeiras denegan a admisión da reclamación, denegación que en todo caso deberá ser motivada, ou se producise resolución non satisfactoria para o

reclamante, ou tiveran transcorrido dous meses desde a data da súa presentación sen resolución.

En todo caso, para a admisión e tramitación de reclamacións ante o Servizo será imprescindible acreditar a súa formulación previa por escrito ante o Servizo de Atención ao Cliente, ou ben ante o Defensor do Cliente, no caso de que existan. O Servizo de Atención ao Cliente ou o Defensor do Cliente deberá acusar recibo por escrito das reclamacións que se lle presenten.

■ MOTIVOS PARA RECLAMAR

Polo quebrantamento de normas de disciplina, ou das boas prácticas e usos bancarios:

■ **Normas de disciplina:** Leis e disposicións administrativas de obrigada observancia para as entidades de crédito, tanto as aprobadas por órganos do estado como as das comunidades autónomas, como as circulares aprobadas polo Banco de España.

■ **Usos bancarios:** Trátase de aqueles usos mercantís e bancarios aceptados como comúns nas prazas de que se trate.

■ **Boas prácticas bancarias:** Son aquelas que, sen vir impostas pola normativa disciplinaria nin constituír uso bancario, son razoablemente esixibles para a levanza responsable, dilixente e respectuosa do negocio bancario.

O Servizo rexeitará tamén as reclamacións sobre as que xa recaese informe preceptivo, así como as que sexan obxecto de litixio ante os tribunais de xustiza.

Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións

Comisionado para a Defensa do Asegurado e do Partícipe en Plans de Pensións

■ COMPETENCIAS DO COMISIONADO PARA DEFENSA DO ASEGURADO E DO PARTICIPE DE PLANS DE PENSIONES (SERVIZO DE RECLAMACIÓNS)

Atenderanse as consultas, queixas e reclamacións que se formulen en relación á actuación de:

Máis información sobre produtos bancarios www.adicae.net
Consultas e reclamacións en liña no correo electrónico: galicia@adicae.net

- Entidades aseguradoras, excepto no caso dos contratos de seguros por grandes riscos.
- Entidades xestoras de fondos de pensións.
- Mediadores de seguros: axentes e corredores.
- Entidades de crédito en materia de comercialización de seguros ou plans de pensións ou na súa condición de depositarias de fondos de pensións.



Comisión Nacional do Mercado de Valores (CNMV)

A Comisión Nacional do Mercado de Valores (CNMV) é o organismo encargado da supervisión e inspección dos mercados de valores españois e da actividade de cantos interveñen nos mesmos.

Comisionado para a Defensa do Investidor

Exercerá as súas funcións respecto ás queixas presentadas por:

- Usuarios de servizos de investimento prestados polas entidades de crédito e empresas de servizos de investimento.
- Partícipes en fondos de investimento.
- Accionistas de sociedades de investimento que delegasen nunha sociedade xestora de institucións de investimento colectiva.

Organismos privados

Servizo de atención ao cliente de servizos bancarios, de entidades aseguradoras e de empresas de servizos de investimento

As entidades que operen no sector bancario, de seguros ou na mediación de servizos de investimento están obrigadas a ter un departamento ou servizo de atención ao cliente encargado de resolver e atender as queixas e reclamacións dos usuarios de servizos financeiros, relacionadas cos seus lexítimos intereses e dereitos, calquera que sexa a súa orixe: contratos, normas sobre transparencia e protección da clientela, boas prácticas e usos financeiros...

■ FORMA DA RECLAMACIÓN

A reclamación formularase por escrito, no que o usuario deberá identificarse e explicar os feitos polos que reclama, de forma clara e concisa, expoñendo tódolos argumentos e achegando copia dos documentos que posúa con respecto ao asunto. O reclamante debe quedar con copia selada pola entidade onde conste a data de entrada do escrito. Os servizos respectivos estudarán o asunto e ditarán unha resolución.

■ EFECTO DA RECLAMACIÓN

Se o servizo de atención ao cliente denega a admisión da reclamación, ou se a resolución dada a esta non satisfai ao usuario, e, en calquera caso, se transcorren máis de dous meses sen resposta, pódese acudir, ben ao defensor do cliente, se a entidade ten creada tal figura, ou ben ao Comisionado para a Defensa de Servizos Bancarios, ou ao Comisionado para a Defensa do Asegurado e do Partícipe de Plans de Pensións, ou ao Comisionado para a Defensa do Investidor, segundo os casos.

Valedor do cliente da Federación Galega de Caixas de Aforro

Ao Valedor do Cliente corresponderá resolver as queixas e reclamacións dos clientes de tódalas caixas de aforro que operen en Galicia.

■ OBXECTO DA RECLAMACIÓN

Poderán ser obxecto de reclamación ou queixa operacións concretas, nas que o cliente considere que a caixa de aforros incumpriu normas de disciplina ou non se axustou ás boas prácticas e usos bancarios.

■ EFECTOS DAS RECLAMACIÓNS

Se o Valedor do Cliente non contestara no prazo de dous meses ou informara negativamente, poderase acudir á Oficina de Reclamacións de Clientes das Caixas de Aforros.

Defensor do cliente de entidades financeiras, defensor do asegurado e defensor do cliente de servizos de investimento

O defensor é un experto independente, designado directamente por unha ou varias entidades financeiras ou compañías de seguros, e ás súas decisións sométense voluntariamente as reclamacións presentadas polos clientes ou asegurados prexudicados. Esta figura non é de creación obrigada para as entidades bancarias, de seguros e de servizos de investimento.

Teñen por obxecto a protección dos dereitos do usuario de servizos financeiros e de seguros, atendendo as súas reclamacións e consultas.

■ Considéranse **reclamacións** as presentadas polos usuarios de servizos financeiros e de seguros para a restitución do seu interese ou dereito, que poñan de manifesto feitos concretos das entidades que supoñan para o usuario un prexuízo por: incumprimento de contrato, da normativa de transparencia e protección da clientela ou das boas prácticas e usos financeiros.

■ As **consultas** son solicitudes de asesoramento e información sobre os dereitos dos usuarios en materia de transparencia e protección da clientela e sobre as canles legais para o seu exercicio, así como sobre os requisitos legais ou características dos procedementos para facer valer estes dereitos e os órganos competentes para o seu coñecemento e resolución.

O sometemento por parte da compañía bancaria, aseguradora ou investidora e os consumidores é voluntaria, pero, se as dúas partes se someten, a decisión será vinculante para a compañía (sempre e cando estea dentro dos límites monetarios ou doutro tipo indicados por ela) e voluntaria para os consumidores. Estes últimos poderán aceptar a resolución, dirixirse ao Comisionado para a Defensa de Servizos Bancarios ou ao Comisionado para a defensa do Asegurado ou ao Comisionado para a Defensa do Investidor, segundo os casos, ou exercer as accións legais oportunas en vía xudicial. En todo caso, unha vez transcorridos dous meses desde a presentación da reclamación sen obter resposta, pódese acudir directamente aos Comisionados.

Para máis información xurídica polo miúdo sobre consumo: invitamos a todos os interesados a dirixirse á delegación de Adicae Galicia que teñan máis próxima:

ADICAE GALICIA

Coordinadora Galicia:

A CORUÑA

Rúa Oidor Gregorio Tovar, 25 - 1.º A (Zona novos xulgados)
15007 A Coruña

Tfno.: 981 153 969 Fax.: 881 927 603

Correo electrónico: galicia@adicae.net

DELEGATIONS ADICAE GALICIA

LUGO, PRAZA SANTO DOMINGO, 3-2.º A (27001) TFNO.:

982 23 06 58 OURENSE, RÚA VALLE INCLÁN, 9 OF. 2.º A

(32004) TFNO.: **988 22 35 63 PONTEVEDRA**, MARQUÉS DE

RIESTRA, 34-2.º C (36001) TFNO.: **986 10 10 03 SANTIAGO**

DE COMPOSTELA, ROSALÍA DE CASTRO, 124 4.º B

(15706) TFNO.: **981 52 15 26**

SERVIZOS CENTRAIS

Rúa Gavín, 12

50001 ZARAGOZA

Tfno.: 976 390 060 Fax.: 976 390 199

web: www.adicae.net

aicar.adicae@adicae.net

A revista máis cualificada dos usuarios de servizos financeiros



!Subscríbase!

Para cualquiera consulta sobre consumo

981 153 969



ADICAE GALICIA
Asociación de Usuarios
de Bancos, Caixas e
Seguros

Publicación realizada por ADICAE Galicia
no marco da **Campaña formativa para a
defensa dos dereitos do colectivo de gale-
gos con discapacidade fronte ás entida-
des financeiras e de seguros, proxecto
patrocinado polo** Instituto Galego de
Consumo **e pola** Excm. Deputación
Provincial da Coruña.

Patrocinado por:



XUNTA DE GALICIA
CONSELLERÍA DE INNOVACIÓN
E INDUSTRIA



DEPUTACION
DA CORUÑA