

# La última Reforma no mejora la resolución de reclamaciones de los consumidores

Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero "Ley Financiera"

## CAPÍTULO V.

### PROTECCIÓN DE CLIENTES DE SERVICIOS FINANCIEROS.

#### SECCIÓN I. DEFENSA DEL CLIENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS.

**Artículo 22. Creación de los órganos de defensa del cliente de servicios financieros.**

Se crean los siguientes órganos:

- El Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios.
- El Comisionado para la Defensa del Inversor.
- El Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones.

Los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios, para la Defensa del Inversor y para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones, estarán adscritos orgánicamente al Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, respectivamente.

**Artículo 23. Objeto.**

Los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros previstos en el artículo anterior tendrán por objeto proteger los derechos del usuario de servicios financieros dentro del respectivo ámbito material de competencias del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Lo expresado en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de la utilización por parte de los usuarios de servicios financieros de otros sistemas de protección previstos en la legislación vigente, en especial, la normativa arbitral y de consumo.

**Artículo 24. Funciones.**

Los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros desarrollarán las siguientes funciones:

a. Atender las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros, que estén relacionadas con 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, y remitir a los servicios de supervisión correspondientes aquellos expedientes en los que se aprecien indicios de incumplimiento o quebrantamiento de normas de transparencia y protección de la clientela.

b. Asesorar a los usuarios de servicios financieros sobre sus derechos en materia de transparencia y protección a la clientela, así como sobre los cauces legales existentes para su ejercicio.

**Artículo 25. Nombramiento de los titulares.**

Primero. Los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros serán personas de reconocido prestigio en el ámbito económico o financiero, con, al menos, diez años de experiencia profesional.

El mandato de los Comisionados tendrá una duración de cinco años, sin posible renovación para el mismo cargo.

Segundo. El Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios será nombrado por el Ministro de Economía, oído el Gobernador del Banco de España.

El Comisionado para la Defensa del Inversor será nombrado por el Ministro de Economía, oído el Presidente de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

El Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones será nombrado por el Ministro de Economía, oído el Director General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Los nombramientos a que se refieren los párrafos anteriores se producirán oído el Consejo de Consumidores y Usuarios.

Tercero. Los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros actuarán de acuerdo con los principios de independencia y



autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

Cuarto. Se habilita al Gobierno para desarrollar reglamentariamente lo dispuesto en esta Ley respecto de la figura de los Comisionados y, en particular, lo relativo a su nombramiento, rango jerárquico, procedimiento de resolución de las quejas y reclamaciones y contenido de la memoria anual a que se refiere el artículo siguiente.

#### Artículo 26. Memoria anual.

Anualmente se publicará una Memoria de cada uno de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros en la que, al menos, deberá incluirse el resumen estadístico de las consultas y reclamaciones atendidas así como el comentario sobre los informes emitidos y las entidades afectadas, con indicación, en su caso, del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.

#### Artículo 27. Adscripción orgánica y funcional de los Servicios de Reclamaciones.

El Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones adscribirán a su respectivo Comisionado para la Defensa del Cliente de los Servicios Financieros sus Servicios de Reclamaciones o unidades administrativas equivalentes, para la realización de las funciones técnicas que dicho Comisionado tiene encomendadas, dando el soporte administrativo y técnico para la tramitación de consultas y reclamaciones.

#### Artículo 28. Ventanilla única.

Cualquier consulta o reclamación a que se refiere el artículo 24 de la presente Ley podrá ser presentada indistintamente ante cualquiera de los Comisionados, con independencia de su contenido.

#### Artículo 29. Departamento de atención al cliente y Defensor del Cliente.

Primero. Las entidades de crédito, las entidades aseguradoras y las empresas de servicios de inversión estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. A estos efectos, las entidades deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones.

Dichas entidades podrán, bien individualmente, bien agrupadas por ramas de actividad, proximidad geográfica, volumen de negocio o cualquier otro criterio, designar un Defensor del Cliente, que habrá de ser una entidad o experto independiente de reconocido prestigio, y a quien corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que se sometan a su decisión en el

marco de lo que disponga su reglamento de funcionamiento, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Segundo. La decisión del Defensor del Cliente favorable a la reclamación vinculará a la entidad. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

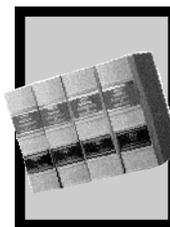
#### Artículo 30. Procedimiento.

Primero. Para la admisión y tramitación de reclamaciones ante el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros correspondiente será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente, por escrito, dirigido al departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, al Defensor del Cliente. Estos deberán acusar recibo por escrito de las reclamaciones que se les presenten y resolverlas o denegarlas igualmente por escrito y motivadamente. Asimismo el reclamante deberá acreditar que ha transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la reclamación sin que haya sido resuelta o que ha sido denegada la admisión de la reclamación o desestimada su petición.

Segundo. Recibida la reclamación por el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros competente se verificará la concurrencia de alguna de las circunstancias previstas en los apartados anteriores y, si se cumplen los requisitos necesarios, se procederá a la apertura de un expediente por cada reclamación, en el que se incluirán todas las actuaciones relacionadas con la misma; en caso contrario se requerirá al reclamante para completar la información en el plazo de diez días, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se dictará informe en el que se le tendrá por desistido de su reclamación.

#### Artículo 31. Habilitación para desarrollo reglamentario.

El Ministro de Economía establecerá los requisitos a respetar por el departamento o servicio de atención al cliente y el Defensor del Cliente, así como el procedimiento a que someta la resolución de las reclamaciones, pudiendo a tal fin exigir, en su caso, las adecuadas medidas de separación de sus integrantes de los restantes servicios comerciales u operativos de las entidades, someter a verificación administrativa su reglamento de funcionamiento o cualesquiera otras características del servicio, y exigir la inclusión, en una memoria anual de las entidades, de un resumen con los aspectos más destacables de la actuación del departamento o servicio de atención al cliente y el Defensor del Cliente durante el ejercicio que corresponda.



# Modalidades de resolución Judicial de los conflictos de consumo

Ley 1/2000 de 7 de enero, de enjuiciamiento civil

## Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil

### CAPÍTULO I.

De las reglas para determinar el proceso correspondiente

**Artículo 248. Clases de procesos declarativos.**

1. Toda contienda judicial entre partes que no tenga señalada por la Ley otra tramitación, será ventilada y decidida en el proceso declarativo que corresponda.

2. Pertenecen a la clase de los procesos declarativos:

El juicio ordinario.

El juicio verbal.

3. Las normas de determinación de la clase de juicio por razón de la cuantía sólo se aplicarán en defecto de norma por razón de la materia.

**Artículo 249. Ámbito del juicio ordinario.**

1. Se decidirán en el juicio ordinario, cualquiera que sea su cuantía:

Las demandas relativas a derechos honoríficos de la persona.

Las que pretendan la tutela del derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen, y las que pidan la tutela judicial civil de cualquier otro derecho fundamental, salvo las que se refieran al derecho de rectificación. En estos procesos, será siempre parte el Ministerio Fiscal y su tramitación tendrá carácter preferente.

Las demandas sobre impugnación de acuerdos sociales adoptados por Juntas o Asambleas Generales o especiales de socios o de obligacionistas o por órganos colegiados de administración en entidades mercantiles.

Las demandas en materia de competencia desleal, propiedad industrial, propiedad intelectual y publicidad, siempre que no versen exclusivamente sobre reclamaciones de cantidad, en cuyo caso se tramitarán por el procedimiento que les corresponda en función de la cuantía que se reclame. No obstante, se estará a lo dispuesto en el

punto 12 del apartado 1 del artículo 250 cuando se trate del ejercicio de la acción de cesación en defensa de los intereses colectivos y de los intereses difusos de los consumidores y usuarios en materia de publicidad.

Las demandas en que se ejerciten acciones relativas a condiciones generales de contratación en los casos previstos en la legislación sobre esta materia, salvo lo dispuesto en el punto 12 del apartado 1 del artículo 250.

Las que versen sobre cualesquiera asuntos relativos a arrendamientos urbanos o rústicos de bienes inmuebles, salvo que se trate del desahucio por falta de pago o por extinción del plazo de la relación arrendaticia.

Las que ejerciten una acción de retracto de cualquier tipo.

Cuando se ejerciten las acciones que otorga a las Juntas de Propietarios y a éstos la Ley de Propiedad Horizontal, siempre que no versen exclusivamente sobre reclamaciones de cantidad, en cuyo caso se tramitarán por el procedimiento que corresponda.

2. Se decidirán también en el juicio ordinario las demandas cuya cuantía exceda de quinientas mil pesetas y aquéllas cuyo interés económico resulte imposible de calcular, ni siquiera de modo relativo.

**Artículo 250. Ámbito del juicio verbal.**

1. Se decidirán en juicio verbal, cualquiera que sea su cuantía, las demandas siguientes:

Las que, con fundamento en el impago de la renta o cantidades debidas por el arrendatario, o en la expiración del plazo fijado contractualmente, pretendan que el dueño, usufructuario o cualquier otra persona con derecho a poseer una finca rústica o urbana, dada en arrendamiento, ordinario o financiero, o en aparcería, recuperen la posesión de dicha finca.

Las que pretendan la recuperación de la plena posesión de una finca rústica o urbana, cedida en precario, por el dueño, usufructuario o cualquier otra persona con derecho a poseer dicha finca.

Las que pretendan que el tribunal ponga en posesión de bienes a quien los hubiere adquirido por



herencia si no estuvieren siendo poseídos por nadie a título de dueño o usufructuario.

Las que pretendan la tutela sumaria de la tenencia o de la posesión de una cosa o derecho por quien haya sido despojado de ellas o perturbado en su disfrute.

Las que pretendan que el tribunal resuelva, con carácter sumario, la suspensión de una obra nueva.

Las que pretendan que el tribunal resuelva, con carácter sumario, la demolición o derribo de obra, edificio, árbol, columna o cualquier otro objeto análogo en estado de ruina y que amenace causar daños a quien demande.

Las que, instadas por los titulares de derechos reales inscritos en el Registro de la Propiedad, demanden la efectividad de esos derechos frente a quienes se opongan a ellos o perturben su ejercicio, sin disponer de título inscrito que legitime la oposición o la perturbación.

Las que soliciten alimentos debidos por disposición legal o por otro título.

Las que supongan el ejercicio de la acción de rectificación de hechos inexactos y perjudiciales.

Las que pretendan que el tribunal resuelva, con carácter sumario, sobre el incumplimiento por el comprador de las obligaciones derivadas de los contratos inscritos en el Registro de Venta a Plazos de Bienes Muebles y formalizados en el modelo oficial establecido al efecto, al objeto de obtener una sentencia condenatoria que permita dirigir la ejecución exclusivamente sobre el bien o bienes adquiridos o financiados a plazos.

Las que pretendan que el tribunal resuelva, con carácter sumario, sobre el incumplimiento de un contrato de arrendamiento financiero o contrato de venta a plazos con reserva de dominio, siempre que en ambos casos estén inscritos en el Registro de Venta a Plazos de Bienes Muebles y formalizados en el modelo oficial establecido al efecto, mediante el ejercicio de una acción exclusivamente encaminada a obtener la inmediata entrega del bien al arrendador financiero o al vendedor o financiador en el lugar indicado en el contrato, previa declaración de resolución de éste, en su caso.

Las que supongan el ejercicio de la acción de cesación en defensa de los intereses colectivos y difusos de los consumidores y usuarios.

Las que pretendan la efectividad de los derechos reconocidos en el artículo 160 del Código Civil. En estos casos el juicio verbal se sustanciará con las peculiaridades dispuestas en el capítulo I del título I del libro IV de esta Ley.

2. Se decidirán también en el juicio verbal las demandas cuya cuantía no exceda de quinientas mil pesetas y no se refieran a ninguna de las materias previstas en el apartado 1 del artículo anterior.

**Artículo 251. Reglas de determinación de la cuantía.**

La cuantía se fijará según el interés económico de la demanda, que se calculará de acuerdo con las reglas siguientes:

Si se reclama una cantidad de dinero determinada, la cuantía de la demanda estará representada por dicha cantidad, y si falta la determinación, aun en forma relativa, la demanda se considerará de cuantía indeterminada.

Cuando el objeto del proceso sea la condena de dar bienes muebles o inmuebles, con independencia de que la reclamación se base en derechos reales o personales, se estará al valor de los mismos al tiempo de interponerse la demanda, conforme a los precios corrientes en el mercado o en la contratación de bienes de la misma clase.

Para este cálculo podrá servirse el actor de cualesquiera valoraciones oficiales de los bienes litigiosos, si no es posible determinar el valor por otros medios, sin que se pueda atribuir a los inmuebles un valor inferior al que conste en el catastro.

La anterior regla de cálculo se aplicará también: A las demandas dirigidas a garantizar el disfrute de las facultades que se derivan del dominio.

A las demandas que afecten a la validez, nulidad o eficacia del título de dominio, así como a la existencia o a la extensión del dominio mismo.

A aquellas otras peticiones, distintas de las establecidas en los dos casos anteriores, en que la satisfacción de la pretensión dependa de que se acredite por el demandante la condición de dueño.

A las demandas basadas en el derecho a adquirir la propiedad de un bien o conjunto de bienes, ya sea por poseer un derecho de crédito que así lo reconoce, ya sea por cualquiera de los modos de adquisición de la propiedad, o por el derecho de retracto, de tanteo o de opción de compra; cuando el bien se reclame como objeto de una compraventa, tiene preferencia como criterio de valoración el precio pactado en el contrato, siempre que no sea inferior en el caso de los inmuebles a su valor catastral.

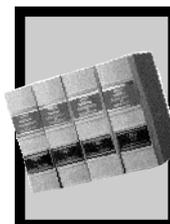
Cuando el proceso verse sobre la posesión, y no sea aplicable otra regla de este artículo.

A las acciones de deslinde, amojonamiento y división de la cosa común.

En los casos en que la reclamación verse sobre usufructo o la nuda propiedad, el uso, la habitación, el aprovechamiento por turnos u otro derecho real limitativo del dominio no sujeto a regla especial, el valor de la demanda se fijará atendiendo a la base imponible tributaria sobre la que gire el impuesto para la constitución o transmisión de estos derechos.

El valor de una demanda relativa a una servidumbre será el precio satisfecho por su constitución si constare y su fecha no fuese anterior en más de cinco años. En otro caso, se estimará por las reglas legales establecidas para fijar el precio de su constitución al tiempo del litigio, cualquiera que haya sido el modo de adquirirla, y, a falta de ellas, se considerará como cuantía la vigésima parte del valor de los predios dominante y sirviente, teniendo en cuenta lo dispuesto en la regla segunda de este artículo sobre bienes muebles e inmuebles.

En las demandas relativas a la existencia, inexistencia, validez o eficacia de un derecho real de ga-



rantía, el valor será el del importe de las sumas garantizadas por todos los conceptos.

En los juicios sobre el derecho a exigir prestaciones periódicas, sean temporales o vitalicias, se calculará el valor por el importe de una anualidad multiplicado por diez, salvo que el plazo de la prestación fuera inferior a un año, en que se estará al importe total de la misma.

En los juicios que versen sobre la existencia, validez o eficacia de un título obligacional, su valor se calculará por el total de lo debido, aunque sea pagadero a plazos. Este criterio de valoración será aplicable en aquellos procesos cuyo objeto sea la creación, modificación o extinción de un título obligacional o de un derecho de carácter personal, siempre que no sea aplicable otra regla de este artículo.

En los juicios sobre arrendamientos de bienes, salvo los que tienen por objeto la reclamación de rentas vencidas, la cuantía de la demanda será el importe de una anualidad de renta, cualquiera que sea la periodicidad con que ésta aparezca fijada en el contrato. No obstante, cuando se reclame la posesión del bien arrendado se estará a lo dispuesto por la regla tercera de este artículo.

En aquellos casos en que la demanda verse sobre valores negociados en Bolsa, la cuantía vendrá determinada por la media del cambio medio ponderado de los mismos, determinado conforme a la legislación aplicable durante el año natural anterior a la fecha de interposición de la demanda, o por la media del cambio medio ponderado de los valores durante el período en que éstos se hubieran negociado en Bolsa, cuando dicho período fuera inferior al año.

Si se trata de valores negociados en otro mercado secundario, la cuantía vendrá determinada por el tipo medio de negociación de los mismos durante el año natural anterior a la interposición de la demanda, en el mercado secundario en el que se estén negociando, o por el tipo medio de negociación durante el tiempo en que se hubieran negociado en el mercado secundario, cuando los valores se hayan negociado en dicho mercado por un período inferior al año.

El tipo medio de negociación o, en su caso, la media del cambio medio ponderado, se acreditará por certificación expedida por el órgano rector del mercado secundario de que se trate.

Si los valores carecen de negociación, la cuantía se calculará de acuerdo con las normas de valoración contable vigentes en el momento de interposición de la demanda.

Cuando la demanda tenga por objeto una prestación de hacer, su cuantía consistirá en el coste

de aquello cuya realización se inste o en el importe de los daños y perjuicios derivados del incumplimiento, sin que en este caso sean acumulables ambas cantidades, salvo si además de instarse el cumplimiento, se pretende también la indemnización. El importe o cálculo de los daños y perjuicios habrá de ser tenido en cuenta cuando la prestación sea personalísima o consista en un no hacer, y ello incluso si lo que se insta con carácter principal es el cumplimiento. En los pleitos relativos a una herencia o a un conjunto de masas patrimoniales o patrimonios separados, se aplicarán las reglas anteriores respecto de los bienes, derechos o créditos que figuren comprendidos en la herencia o en el patrimonio objeto del litigio.

**Artículo 252.** Reglas especiales en casos de procesos con pluralidad de objetos o de partes.

Cuando en el proceso exista pluralidad de objetos o de partes, la cuantía de la demanda se calculará de acuerdo con las reglas siguientes:

Cuando en la demanda se acumulen varias acciones principales, que no provengan de un mismo título, la cuantía de la demanda vendrá determinada por la cuantía de la acción de mayor valor. Idéntico criterio se seguirá para el caso de que las acciones estén acumuladas de forma eventual.

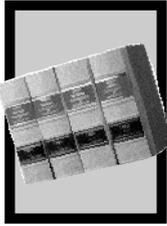
Si las acciones acumuladas provienen del mismo título o con la acción principal se piden accesoriamente intereses, frutos, rentas o daños y perjuicios, la cuantía vendrá determinada por la suma del valor de todas las acciones acumuladas. Pero si el importe de cualquiera de las acciones no fuera cierto y líquido, sólo se tomara en cuenta el valor de las acciones cuyo importe si lo fuera.

Para la fijación del valor no se tomarán en cuenta los frutos, intereses o rentas por correr, sino sólo los vencidos. Tampoco se tomará en cuenta la petición de condena en costas.

Cuando en una misma demanda se acumulen varias acciones reales referidas a un mismo bien mueble o inmueble, la cuantía nunca podrá ser superior al valor de la cosa litigiosa.

Cuando se reclamen varios plazos vencidos de una misma obligación se tomará en cuenta como cuantía la suma de los importes reclamados, salvo que se pida en la demanda declaración expresa sobre la validez o eficacia de la obligación, en que se estará al valor total de la misma. Si el importe de alguno de los plazos no fuera cierto, se excluirá éste del cómputo de la cuantía.

No afectarán a la cuantía de la demanda, o a la de la clase de juicio a seguir por razón de la cuantía, la reconvencción ni la acumulación de autos.



La concurrencia de varios demandantes o de varios demandados en una misma demanda en nada afectará a la determinación de la cuantía, cuando la petición sea la misma para todos ellos. Lo mismo ocurrirá cuando los demandantes o demandados lo sean en virtud de vínculos de solidaridad.

Cuando la pluralidad de partes determine también la pluralidad de las acciones afirmadas, la cuantía se determinará según las reglas de determinación de la cuantía que se contienen en este artículo.

En caso de ampliación de la demanda, se estará también a lo ordenado en las reglas anteriores.

**Artículo 253. Expresión de la cuantía en la demanda.**

1. El actor expresará justificadamente en su escrito inicial la cuantía de la demanda. Dicha cuantía se calculará, en todo caso, conforme a las reglas de los artículos anteriores.

La alteración del valor de los bienes objeto del litigio que sobrevenga después de interpuesta la demanda, no implicará la modificación de la cuantía ni la de la clase de juicio.

2. La cuantía de la demanda deberá ser expresada con claridad y precisión. No obstante, podrá indicarse en forma relativa, si el actor justifica debidamente que el interés económico del litigio al menos iguala la cuantía mínima correspondiente al juicio ordinario, o que no rebasa la máxima del juicio verbal. En ningún caso podrá el actor limitarse a indicar la clase de juicio a seguir, ni hacer recaer en el demandado la carga de determinar la cuantía.

3. Cuando el actor no pueda determinar la cuantía ni siquiera en forma relativa, por carecer el objeto de interés económico, por no poderse calcular dicho interés conforme a ninguna de las reglas legales de determinación de la cuantía, o porque, aun existiendo regla de cálculo aplicable, no se pudiera determinar aquella al momento de interponer la demanda, ésta se sustanciará conforme a los cauces del juicio ordinario.

**Artículo 254. Control de oficio de la clase de juicio por razón de la cuantía.**

1. Al juicio se le dará inicialmente la tramitación que haya indicado el actor en su demanda.

No obstante, si a la vista de las alegaciones de la demanda el tribunal advirtiere que el juicio elegido por el actor no corresponde al valor señalado o a la materia a que se refiere la demanda, el tribunal,

mediante providencia, dará al asunto la tramitación que corresponda, sin estar vinculado por el tipo de juicio solicitado en la demanda.

2. Si, en contra de lo señalado por el actor, el tribunal considera que la demanda es de cuantía inestimable o no determinable, ni aun en forma relativa, y que por tanto no procede seguir los cauces del juicio verbal, deberá, mediante providencia, dar de oficio al asunto la tramitación del juicio ordinario, siempre que conste la designación de procurador y la firma de abogado.

3. Se podrán corregir de oficio los errores aritméticos del actor en la determinación de la cuantía. También los consistentes en la selección defectuosa de la regla legal de cálculo de la cuantía, si en la demanda existieran elementos fácticos suficientes como para poder determinarla correctamente a través de simples operaciones matemáticas.

Una vez calculada adecuadamente la cuantía, se dará al proceso el curso que corresponda.

4. En ningún caso podrá el tribunal inadmitir la demanda porque entienda inadecuado el procedimiento por razón de la cuantía. Pero si la demanda se limitare a indicar sin más la clase de juicio que corresponde, o sí, tras apreciarse de oficio que la cuantía fijada es incorrecta, no existieren en aquella elementos suficientes para calcularla correctamente, no se dará curso a los autos hasta que el actor no subsane el defecto de que se trate.

El plazo para la subsanación será de diez días, pasados los cuales se archivará definitivamente la demanda.

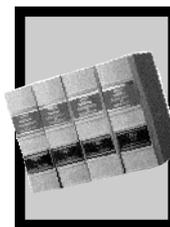
**Artículo 255. Impugnación de la cuantía y de la clase de juicio por razón de la cuantía.**

1. El demandado podrá impugnar la cuantía de la demanda cuando entienda que, de haberse determinado de forma correcta, el procedimiento a seguir sería otro, o resultaría procedente el recurso de casación.

2. En el juicio ordinario se impugnará la adecuación del procedimiento por razón de la cuantía en la contestación a la demanda y la cuestión será resuelta en la audiencia previa al juicio.

3. En el juicio verbal, el demandado impugnará la cuantía o la clase de juicio por razón de la cuantía en la vista, y el tribunal resolverá la cuestión en el acto, antes de entrar en el fondo del asunto y previo trámite de audiencia del actor.





## La protección que vino de Europa

Ley 39/2002, de Transposición al ordenamiento jurídico español de diversas directivas comunitarias en materia de protección de los consumidores

### CAPÍTULO I.

#### MODIFICACIÓN DE LA LEY DE ENJUICIAMIENTO CIVIL.

**Artículo primero.** Modificación de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Cuarto. Se añade un punto 16 al apartado 1 del artículo 52, quedando redactado del siguiente modo:

16. En los procesos en los que se ejercite la acción de cesación en defensa de los intereses tanto colectivos como difusos de los consumidores y usuarios, será competente el Tribunal del lugar donde el demandado tenga un establecimiento, y, a falta de éste, el de su domicilio; si careciere de domicilio en territorio español, el del lugar del domicilio del actor.

Quinto. Se adiciona un apartado 2 al artículo 221 con la siguiente redacción:

2. En las sentencias estimatorias de una acción de cesación en defensa de los intereses colectivos y de los intereses difusos de los consumidores y usuarios el Tribunal, si lo estima procedente, y con cargo al demandado, podrá acordar la publicación total o parcial de la sentencia o, cuando los efectos de la infracción puedan mantenerse a lo largo del tiempo, una declaración rectificadora.

Octavo. El artículo 711 queda redactado como sigue:

**Artículo 711.** Cuantía de las multas coercitivas.

2. La sentencia estimatoria de una acción de cesación en defensa de los intereses colectivos y de los intereses difusos de los consumidores y usuarios impondrá, sin embargo, una multa que oscilará entre seiscientos y sesenta mil euros, por día de retraso en la ejecución de la resolución judicial en el plazo señalado en la sentencia, según la naturaleza e importancia del daño producido y la capacidad económica del condenado. Dicha multa deberá ser ingresada en el Tesoro Público.

Noveno. Se añade un nuevo párrafo al apartado 3 del artículo 728, con la siguiente redacción:

En los procedimientos en los que se ejercite una acción de cesación en defensa de los intereses colectivos y de los intereses difusos de los consumidores y usuarios, el Tribunal podrá dispensar al solicitante de la medida cautelar del deber de

prestar caución, atendidas las circunstancias del caso, así como la entidad económica y la repercusión social de los distintos intereses afectados.

**Artículo segundo.** Modificación de la Ley 7/1998, de 13 de abril, de Condiciones Generales de la Contratación.

Los artículos 16 y 19 de la Ley de 7/1998, de 13 de abril, de Condiciones Generales de la Contratación, se modifican en los siguientes términos:

Primero. El artículo 16 queda redactado como sigue:

**Artículo 16.** Legitimación activa.

Las acciones previstas en el artículo 12 podrán ser ejercitadas por las siguientes entidades:

3. Las asociaciones de consumidores y usuarios que reúnan los requisitos establecidos en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, o, en su caso, en la legislación autonómica en materia de defensa de los consumidores.

5. Las entidades de otros Estados miembros de la Comunidad Europea constituidas para la protección de los intereses colectivos y de los intereses difusos de los consumidores que estén habilitadas mediante su inclusión en la lista publicada a tal fin en el Diario Oficial de las Comunidades Europeas.

Los Jueces y Tribunales aceptarán dicha lista como prueba de la capacidad de la entidad habilitada para ser parte, sin perjuicio de examinar si la finalidad de la misma y los intereses afectados legitiman el ejercicio de la acción.

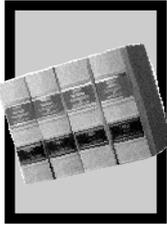
Todas las entidades citadas en este artículo podrán personarse en los procesos promovidos por otra cualquiera de ellas, si lo estiman oportuno, para la defensa de los intereses que representan.

**Artículo tercero.** Modificación de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Primero. Se adiciona un nuevo artículo 10 ter a la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

**Artículo 10 ter.**

1. Contra la utilización o la recomendación de utilización de cláusulas abusivas que lesionen intereses colectivos e intereses difusos de los consu-



midores y usuarios podrá ejercitarse la acción de cesación.

2. La acción de cesación se dirige a obtener una sentencia que condene al demandado a cesar en la utilización o en la recomendación de utilización de dichas cláusulas y a prohibir la reiteración futura de dichas conductas. Asimismo, la acción podrá ejercerse para prohibir la realización de una conducta cuando ésta haya finalizado al tiempo de ejercitar la acción, si existen indicios suficientes que hagan temer su reiteración de modo inmediato.

3. Estarán legitimados para ejercitar la acción de cesación:

b- Las asociaciones de consumidores y usuarios que reúnan los requisitos establecidos en esta Ley o, en su caso, en la legislación autonómica en materia de defensa de los consumidores.

d- Las entidades de otros Estados miembros de la Comunidad Europea constituidas para la protección de los intereses colectivos y de los intereses difusos de los consumidores que estén habilitadas mediante su inclusión en la lista publicada a tal fin en el Diario Oficial de las Comunidades Europeas.

Segundo. Se adiciona un nuevo artículo 10 quáter a la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios:

Artículo 10 quáter.

2. Las asociaciones de consumidores y usuarios presentes en el Consejo de Consumidores y Usuarios podrán ejercitar acciones de cesación en otro Estado miembro de la Comunidad Europea cuando estén incluidas en la lista publicada en el Diario Oficial de las Comunidades Europeas, debiendo solicitar del Instituto Nacional del Consumo la incorporación a dicha lista.

El Ministerio de Justicia notificará a la Comisión Europea cada una de dichas entidades, con su denominación y finalidad, a instancia del Instituto Nacional del Consumo.

Tercero. Se adiciona una nueva disposición adicional tercera a la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL TERCERA.** Acciones de cesación.

1. A falta de normativa sectorial específica, frente a las conductas de empresarios o profesionales contrarias a la presente Ley que lesionen intereses colectivos o intereses difusos de los consumidores y usuarios podrá ejercitarse la acción de cesación.

2. La acción de cesación se dirige a obtener una sentencia que condene al demandado a cesar en la conducta y a prohibir su reiteración futura. Asimismo, la acción podrá ejercerse para prohibir la realización de una conducta cuando ésta haya finalizado al tiempo de ejercitar la acción, si existen indicios suficientes que hagan temer su reiteración de modo inmediato.

3. La legitimación para el ejercicio de esta acción se regirá por lo dispuesto en el artículo 11,

apartados 2 y 3, de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Igualmente se modifican, en el sentido de introducir en normativa sectorial la acción de cesación las siguientes normas:

Artículo cuarto. Modificación de la Ley 26/1991, de 21 de noviembre, sobre contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles.

Artículo quinto. Modificación de la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados.

Artículo sexto. Modificación de la Ley 42/1998, de 15 de diciembre, sobre derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico y normas tributarias.

Artículo séptimo. Modificación de la Ley 25/1990, de 20 de diciembre, del Medicamento.

Artículo octavo. Modificación de la Ley 25/1994, de 12 de julio, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 89/552 CEE, sobre la coordinación de disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas al ejercicio de actividades de radiodifusión televisiva.

### CAPÍTULO III.

#### MODIFICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE PUBLICIDAD.

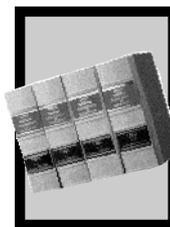
Artículo noveno. Transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva 97/55/CE, por la que se modifica la Directiva 84/450/CEE sobre publicidad engañosa, a fin de incluir en la misma la publicidad comparativa.

### CAPÍTULO IV.

#### MODIFICACIÓN DE LA LEY DE CRÉDITO AL CONSUMO.

Artículo undécimo. Transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva 98/7/CE, que modifica la Directiva 87/102/CEE relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de crédito al consumo, respecto al calculo del TAE.

Artículo duodécimo. Transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva 98/27/CE en lo relativo a la acción colectiva de cesación en materia de crédito al consumo.



## El arbitraje de consumo: Un sistema equilibrado

Real Decreto 636/1993, de 17 de diciembre, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo. Ley 36/1988 de 5 de diciembre de arbitraje.

El artículo 51 de la Constitución insta a los poderes públicos a garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

La Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, dispone en el artículo 31 que el Gobierno debía establecer un sistema arbitral, sin formalidades especiales y cuyo sometimiento al mismo fuera voluntario, que resolviera, con carácter vinculante y ejecutivo para las partes interesadas, las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios.

La puesta en marcha de este sistema arbitral de consumo se llevó a cabo, con carácter experimental, mediante la creación de las Juntas Arbitrales de Consumo en los distintos ámbitos territoriales, con la finalidad de comprobar sus necesidades de funcionamiento, cara a un pleno desarrollo del sistema en todo el territorio nacional, considerándose oportuno el mismo a la vista de la experiencia obtenida.

La entrada en vigor de la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje, supuso un nuevo y decisivo impulso para el arbitraje de consumo.

Esta Ley removía los obstáculos que presentaba la Ley de Arbitraje de 1953, a la vez que contemplaba explícitamente el sistema arbitral de consumo en su disposición adicional primera, declarándolo gratuito y liberándolo de la obligación de protocolización notarial de los laudos arbitrales.

Por otra parte, la disposición adicional segunda de dicha Ley encomendó al Gobierno la reglamentación de la denominación, composición, carácter, forma de designación y ámbito territorial de los órganos arbitrales y demás especialidades del procedimiento y del régimen jurídico del sistema arbitral previsto en el artículo 31 de la Ley 26/1984.

En su virtud, y en cumplimiento de lo determinado por el artículo 31 de la Ley 26/1984 y por la disposición adicional segunda de la

Ley 36/1988, oídas las asociaciones de consumidores y usuarios, y sectores afectados, a propuesta de los Ministros de Sanidad y Consumo y de Justicia, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros del día 30 de abril de 1993, dispongo:

### CAPITULO IV

#### Del procedimiento arbitral de consumo

Artículo 11. 1. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo anterior, se constituirá un colegio arbitral específico compuesto por tres árbitros, designados del siguiente modo:

a) El Presidente del colegio arbitral será designado por la Junta Arbitral, entre personal al servicio de las Administraciones públicas, licenciados en Derecho, previamente nombrado al efecto por la Administración pública de la que dependa dicha Junta.

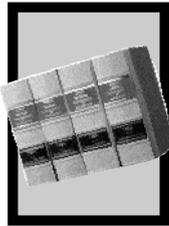
La facultad de designar al Presidente del colegio podrá recaer en las partes, cuando éstas lo solicitasen de mutuo acuerdo, atendiendo a la especialidad del objeto de la reclamación. La solicitud será resuelta por el Presidente de la Junta Arbitral.

Si la reclamación se dirige contra una entidad pública vinculada a la Administración pública de la que dependa la Junta Arbitral, las partes podrán elegir de mutuo acuerdo al Presidente del colegio arbitral, pudiendo tratarse en este caso de una persona ajena a la Administración pública.

b) La designación de representantes de los consumidores se efectuará de la forma siguiente:

Cuando la reclamación se formule a través de una organización de consumidores, el representante será el designado por la misma en la Junta Arbitral.

Si la reclamación se presenta directamente en la Junta Arbitral, la designación se hará de oficio entre los representantes propuestos pre-



viamente por las asociaciones de consumidores y usuarios.

c) El representante de los sectores empresariales será el designado por éstos en la Junta Arbitral, cuando el reclamado forme parte de una organización adherida al sistema arbitral. En los demás casos lo será el designado de oficio entre los propuestos previamente por las organizaciones empresariales que se hayan adherido a la misma.

### CAPITULO V

#### Del laudo arbitral

**Artículo 15.** El laudo arbitral, así como cualquier acuerdo o resolución del colegio arbitral, se decidirá por mayoría de votos, dirimiendo los empates el voto del Presidente.

**Artículo 17. 1.** El laudo arbitral tendrá carácter vinculante y producirá efectos idénticos a la cosa juzgada.

2. La notificación, corrección y aclaración de términos, así como la anulación y ejecución de los laudos se realizará de acuerdo con lo establecido en la Ley de Arbitraje.

Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de arbitraje.

#### Artículo 1.

Mediante el arbitraje, las personas naturales o jurídicas pueden someter, previo convenio, a la decisión de uno o varios árbitros las cuestiones litigiosas, surgidas o que puedan surgir, en materias de su libre disposición conforme a derecho.

#### Artículo 4.

1. Los árbitros decidirán la cuestión litigiosa con sujeción a derecho o en equidad, según su saber y entender, a elección de las partes.

2. En el caso de que las partes no hayan optado expresamente por el arbitraje de derecho, los árbitros resolverán en equidad, salvo que hayan encomendado la administración del arbitraje

a una Corporación o asociación en cuyo caso se estará a lo que resulte de su reglamento.

#### Artículo 5.

1. El convenio arbitral deberá expresar la voluntad inequívoca de las partes de someter la solución de todas las cuestiones litigiosas o de algunas de estas cuestiones, surgidas o que puedan surgir de relaciones jurídicas determinadas, sean o no contractuales, a la decisión de uno o mas árbitros, así como expresar la obligación de cumplir tal decisión.

2. Si el convenio arbitral se ha aceptado dentro de un contrato de adhesión, la validez de este pacto y su interpretación se acomodaran a lo prevenido por las disposiciones en vigor respecto de estas modalidades de contratación.

#### Artículo 9.

1. El contenido del convenio arbitral podrá extenderse a la designación de los árbitros y a la determinación de las reglas de procedimiento. Si las partes no hubieren pactado sobre estos extremos podrán completar, en cualquier momento, mediante acuerdos complementarios, el contenido del convenio arbitral.

2. Las partes podrán deferir a un tercero, ya sea persona física o jurídica, la designación de los árbitros.

3. Será nulo el convenio arbitral que coloque a una de las partes en cualquier situación de privilegio con respecto a la designación de los árbitros.

#### Artículo 43.

En los casos de auxilio jurisdiccional para la practica de pruebas previstas en el artículo 27, el arbitro o el presidente del colegio arbitral se dirigirá por escrito al juez de primera instancia del lugar donde deba efectuarse la citación judicial u ordenarse la diligencia probatoria. El juez procederá conforme a las reglas de la Ley de Enjuiciamiento Civil y practicara bajo su exclusiva dirección, si se lo pide el arbitro, la prueba solicitada, entregando testimonio de las actuaciones al solicitante.



### boletín de suscripción

Nombre ..... Apellidos .....

Domicilio ..... CP .....

Ciudad ..... Estado .....

DN ..... Firma: .....

Precios suscripción (marque la opción deseada):

Conjunta a 11 números de La Economía de los Consumidores y 4 de impositores USUARIOS: 28 euros

La Economía de los Consumidores: 20 euros/11 números

Impositores USUARIOS: 10 euros/4 números

Forma de Pago (marque la opción deseada):

Giro Postal Nº ..... € .....

Transferencia bancaria nombre de ADICAE, c/c 01821834150006252797, BBVA Sucursal Avda. Anrrieta, 54, 50007 Zaragoza

Domiciliación Bancaria My Sres. Mlos: Les ruego que con cargo a mi cta. atiendan hasta nueva orden los recibos que presente ADICAE en concepto de suscripción al a/s revista/s La Economía de los Consumidores y/o impositores-Usuarios

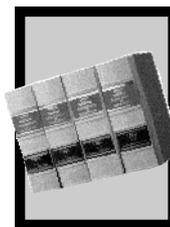
Título: ..... Banco/Caja: .....

Apdo a ..... Dirección ..... C.P. ....

Fecha ...../...../20.....

Código Cuenta Cliente (C.C.C.): .....

Firma del titular: .....



# Las nuevas tecnologías y el acceso a la justicia de los consumidores

Por: Instituto Nacional de Consumo de España

## Qué es el SITAR?

El Sistema de información sobre Tramitación Arbitral (SITAR) permite gestionar y explotar en su totalidad la administración y procedimiento del arbitraje de consumo a través de Internet.

El sistema está enfocado al tratamiento tanto de las reclamaciones derivadas de comercio físico como de comercio electrónico.

Según la Ley de servicios de sociedad de la información y comercio electrónico, el arbitraje a través de internet, que resuelva este tipo de conflictos solamente podrá ser administrado por la Junta Arbitral Nacional, y aquellas Juntas Arbitrales que habilite el Instituto Nacional de Consumo a tal efecto.

Las setenta y tres Juntas Arbitrales de consumo constituidas actualmente irán incorporándose de forma paulatina al sistema, de manera que los ciudadanos podrán escoger aquella a la que dirigir su solicitud o formular la adhesión en caso de los empresarios, siempre teniendo en cuenta que deben optar por la Junta Arbitral más próxima a su domicilio y si existen varias, por la de inferior ámbito territorial, salvo que las partes de común acuerdo, decidan acudir a otra distinta.

## Que permite el SITAR

El SITAR permite gestionar el procedimiento de arbitraje de consumo íntegramente a través de Internet de manera electrónica, manual o mediante una mezcla de ambas. Quien decidirá la forma de llevar a cabo el procedimiento serán las partes, consumidor y empresario, que sometan la controversia a la decisión de los árbitros.

Las partes podrán presentar la solicitud de forma electrónica, participar en todo el procedimiento y consultar el estado de sus expedientes desde su propio ordenador.

También se incorpora en el SITAR un directorio en que están registradas todas las direcciones de las Juntas Arbitrales así como el censo de empresas, asociaciones empresariales y de consumidores adheridas a las distintas Juntas que integran el Sistema Arbitral de Consumo. El ciudadano puede de esta manera consultar el censo Nacional de empre-

sas adheridas al sistema, pudiendo así conocer de antemano, antes de adquisición de un bien o contratación de un servicio si una empresa o profesional le ofrece la posibilidad de resolver un futuro litigio a través del Arbitraje de Consumo.

Adicionalmente el sistema posibilita la comunicación on-line entre todas las Juntas Arbitrales incorporadas, lo que redundará en una mayor calidad y eficacia del Sistema y facilitando la realización de informes y estadísticas sobre la actividad arbitral.

## Acceso al SITAR

### Acceso restringido

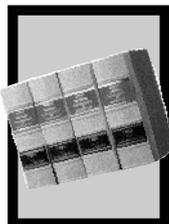
Proporciona el acceso a las funcionalidades dirigidas a los usuarios profesionales que intervienen en la administración del procedimiento (Personal del INC, Miembros de las Juntas Arbitrales, Asociaciones de Consumidores y empresarios), y a las empresas y profesionales que han efectuado o quieran efectuar una oferta pública de sometimiento y que sean reclamados en la solicitud de arbitraje presentada por el consumidor. Es decir, que la utilización del SITAR por parte de empresas y profesionales se efectuará siempre a través de este Acceso Restringido. No obstante todos estos grupos de posibles usuarios únicamente estarán habilitados para intervenir en aquellas fases del procedimiento que las normas legales aplicables lo permitan. Por ejemplo, el empresario solo podrá efectuar su adhesión al sistema arbitral o participar en el procedimiento como reclamado en la aceptación o rechazo del arbitraje y las fases de audiencia, requerimientos, etc. tal y como sucede en el procedimiento tradicional.

### Acceso Consumidor

Permite el acceso a los consumidores y usuarios para realizar una solicitud de arbitraje, para comparecer a lo largo de todo el procedimiento arbitral, y efectuar el seguimiento de su expediente.

### Requisitos de acceso al sistema

Un navegador de Internet, como Internet Explorer. Una conexión a Internet Un certificado digital de clase 2, emitido por la FNMT. Para más información, acceda a la página de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre: [www.cert.fnmt.es](http://www.cert.fnmt.es)



# La Ley Financiera: Escasos avances para los usuarios financieros

Equipo Técnico ADICAE

Ley Financiera: Cambios previstos en el sistema de reclamación

El Banco de España es el gendarme del sistema financiero español, y es el encargado de que en dicho mercado se "juegue limpio". Esto afecta a bancos, cajas de ahorro y en general, a todas las instituciones de crédito. Sin embargo, la Ley Financiera no prevé cambios importantes en la defensa de los usuarios. La primera dificultad que encuentran los usuarios bancarios a la hora de reivindicar sus derechos surge por el desconocimiento de los pasos que deben seguir para expresar sus quejas. Por ello, conocer las vías de reclamación supone en sí mismo una importante baza.

Los cambios previstos para la defensa de los usuarios favorecen a bancos y cajas

La reforma que pretende introducir la "ley financiera", origina algunos cambios. Tal y como está previsto, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España dejaría de ser el órgano administrativo encargado de resolver las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios, pasando esta función al "Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros", que se bifurca en tres, correspondientes a banca, seguros y servicios de inversión.

Asimismo, se sigue manteniendo la obligatoriedad de acudir en primer lugar a los Defensores del Cliente de las Entidades financieras, instancia que con las modificaciones que se introduzcan, resultará de obligada creación para las entidades que todavía no dispusieran de este defensor. Sin embargo, si hasta ahora debían transcurrir al menos dos meses desde la interposición de la queja a este Defensor sin contestación por su parte, o

en su caso no resultar favorable al cliente la misma, con los cambios que se prevén, el plazo que ha de acreditar el cliente para que su reclamación sea aceptada por el "Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros" se fija para todos en dos meses desde la fecha de presentación de aquella sin que haya sido resuelta, o bien bien hubiera resultado denegada su admisión o desestimada su petición.

Un nuevo sistema de defensa donde los consumidores tienen muy poca voz

Conviene resaltar que este "Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros" será una figura individual y no colectiva que no dispondrá, como solicitaba ADICAE, de un "Consejo Consultivo" con vocales de las asociaciones de consumidores y usuarios de servicios financieros.

Puntos clave del proyecto de reforma

- Se unifican los servicios de reclamaciones de Banco de España, Dirección General de Seguros y CNMV.
- Se obliga a todas las entidades financieras a crear la figura del Defensor del Cliente o servicio equivalente, lo que hasta ahora resultaba voluntario.
- Queda fijado en dos meses el transcurso del plazo de tiempo en el que el cliente de una entidad financiera, si no ha recibido contestación del Defensor de la Entidad respectiva, debe entender denegada su queja y puede acudir al Comisionado para la Defensa del Usuario de Servicios Financieros.
- El Ministerio de Economía controlará los requisitos de independencia de estos Defensores del Cliente, pudiéndoles exigir una Memoria Anual explicativa de su actuación.

6

Escasos avances en la Ley Financiera

## ADICAE Al servicio de los usuarios en toda España

Servicios Centrales de AICAR-ADICAE  
C/Gavín nº 12  
50001 Zaragoza  
Tfno. 976 390060 Fax 976 390199

Barcelona  
Entença, 30 Entlo. 1ª  
08015 Barcelona  
Tfno. 93 3425044 Fax 93 3425045



Madrid  
28045 Madrid  
Tfno. 91 5400513 Fax 91 5390023  
y 10 delegaciones más en la provincia

Valencia  
P.º de Ruzafa, 5 Pral. 4ºD  
46001 Valencia  
Tfno. 96 3527770 Fax 96 3515292

Consulte en las  
Coordinadoras de Zaragoza,  
Madrid, Barcelona y  
Valencia por la Delegación  
de su provincia