

Ejerce tu fuerza  
**RECLAMA**  
tus derechos



[noclamesreclama.org](http://noclamesreclama.org)

Ejerce tu fuerza  
**RECLAMA**  
tus derechos

# INTRODUCCIÓN



## INTRODUCCIÓN

Por tercer año consecutivo las asociaciones de consumidores CECU y ASGECO vuelven a editar y distribuir una nueva guía dentro del marco del proyecto “No clames, reclama” iniciado en 2010, con el objetivo principal de poner a disposición de los consumidores información práctica sobre sus derechos y cómo actuar en caso de conflicto con una entidad.

Los datos obtenidos desde el inicio del proyecto son un claro indicador de que existe una importante demanda por parte de los consumidores de información clara, sencilla y ágil en relación a sus derechos. A su vez, estos datos nos proveen de información sobre cuáles son los sectores donde se produce un mayor número de reclamaciones, cuáles tienen una mayor complejidad a la hora de reclamar y cuáles una mayor repercusión económica.

En base a lo anterior, los sectores elegidos para esta campaña 2012 han sido seguros, referido concretamente a seguros multirriesgo y de vehículos, y protección de datos de carácter personal enfocado principalmente a las redes sociales.

Entendemos que ambos sectores, por la demanda de información que existe al respecto y por su complejidad a la hora de exigir el cumplimiento de nuestros derechos, deben formar parte de este proyecto junto con los ya incluidos en años anteriores.



El derecho a la privacidad en las redes sociales está suponiendo en los últimos años un verdadero problema para los usuarios que no desean que sus datos aparezcan en la red. Por su parte, en el sector de los seguros, las consultas y reclamaciones, según el informe de Consultas y Reclamaciones del Instituto Nacional de Consumo, han pasado de 22.999 en 2006 a 75.511 en 2010. La memoria de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones para el ejercicio 2010 refleja que en dicho periodo se tramitaron un total de 10.225 expedientes, de los cuales el 30,17 % correspondían a seguros de daños y/o seguros multirriesgo, y al ramo de autos un 11,61 %.

Finalmente, como respecto del resto de sectores, puede encontrarse ampliada la información de esta guía en la página web [www.noclamesreclama.org](http://www.noclamesreclama.org), además de la normativa aplicable a cada sector, jurisprudencia, preguntas frecuentes y un glosario que sin duda servirán de ayuda a la hora de comprender y exigir de forma eficaz el respeto de nuestros derechos.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de duda o consulta, cualquier consumidor puede ponerse en contacto con las asociaciones responsables de este proyecto o escribirnos a [info@noclamesreclama.org](mailto:info@noclamesreclama.org).



C/ Mayor, nº 45, 2. 28013 Madrid  
Tlf: 91 364 13 84  
[cecu@cecu.es](mailto:cecu@cecu.es) - [www.cecu.es](http://www.cecu.es)



Asociación General de Consumidores

Plaza de Navafría, 3 Bajo. 28027 Madrid  
Tlf: 91 403 50 78  
[asgeco@asgeco.org](mailto:asgeco@asgeco.org) - [www.asgeco.org](http://www.asgeco.org)

Ejerce tu fuerza  
**RECLAMA**  
tus derechos

SEGUROS



## SEGUROS

El contrato de seguro nos permite obtener una indemnización o resarcirnos de un daño sufrido para el caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura, a cambio del pago de una cantidad económica denominada prima. Se trata de un sector que, en el ámbito de la defensa y protección del consumidor, no tiene un número muy significativo de reclamaciones pero, en términos cualitativos, sí se trata de conflictos complejos y que requieren del estudio y asesoramiento técnico por parte de profesionales. En efecto, los contratos, los condicionados generales y particulares, recibos, la redacción de las coberturas, garantías, riesgos, etc. son textos y conceptos de difícil comprensión para el ciudadano medio, que en los casos en los que ve como su aseguradora le niega la indemnización y la cobertura, normalmente no tiene los conocimientos técnicos necesarios para interpretar su póliza ni para tramitar su reclamación. Se encuentra, además, en una gran desventaja frente a la compañía aseguradora, pues ésta dispone de todo tipo de recursos técnicos y económicos para sustentar su defensa. Pero a pesar de esta complejidad, existen algunas cautelas que un consumidor suficientemente informado puede adoptar para evitar determinados incumplimientos de las compañías aseguradoras, y al mismo tiempo esa misma información le servirá para poder afrontar una reclamación, conociendo los pasos a dar y los organismos a los que acudir.



## Derechos

### **DERECHO A SELECCIONAR LA PÓLIZA**

Salvo las coberturas mínimas exigidas por determinados seguros obligatorios, como es la responsabilidad civil en el caso del automóvil, en las pólizas multirriesgo, ya sean de hogar o de automóviles, es el asegurado quien libremente decide qué quiere asegurar y por qué importe. Son seguros voluntarios que deben recoger sólo las coberturas que realmente necesita el consumidor.

En el caso de seguros de hogar, la principal elección que deberá tomar el asegurado es si quiere asegurar el contenido (los enseres dentro de la vivienda), el continente (la edificación propiamente dicha), o ambas, así como el importe de la indemnización en caso de siniestro, importe que nunca podrá superar el valor del objeto. Adicionalmente, el asegurado podrá elegir si contratar otras muchas coberturas, como daños por agua, incendio, robo, soluciones estéticas, responsabilidad civil, etc.

En el mercado existen, además, muchas compañías aseguradoras y una amplísima oferta que permite al consumidor seleccionar el seguro que más le convenga lo cual, además, permite aprovechar una importante competencia en lo relativo al precio.

Ejerce tu fuerza  
**RECLAMA**  
tus derechos



En el caso de seguros de autos, además de la responsabilidad civil obligatoria, el asegurado puede incorporar a dicha cobertura mínima otras adicionales que puedan ser de su interés:

- **Asistencia en viaje:** proporciona servicio de grúa y, en su caso, transporte para los pasajeros, en caso de accidente o avería;
- **Reclamación de daños:** proporciona cobertura de defensa jurídica para reclamar a terceros por los posibles daños causados por un accidente de tráfico;
- **Daños propios:** es un seguro de daños que cubre los daños causados por la propia culpa del conductor asegurado;
- **Incendio:** cubre los daños sufridos en el vehículo en caso de incendio fortuito;
- **Robo:** cubre los daños sufridos en el vehículo en caso de intento de robo, en caso de robo de alguno de los componentes del vehículo, o en caso de sustracción del propio vehículo.

Existen muchas otras coberturas (defensa de multas, subsidios por pérdida del permiso de conducción, etc.), y elementos a tener en cuenta, como franquicias, mínimo litigioso, etc. En todo caso, el asegurado deberá plantearse sus necesidades y contratar la póliza entre la variada oferta existente.



## **DERECHO A UNA INFORMACIÓN PREVIA Y A EXAMINAR EL PROYECTO DE PÓLIZA**

El consumidor tiene derecho a recibir información completa de las distintas pólizas y sus coberturas ofrecidas por cualquiera de las aseguradoras que existen en el mercado. Dicha información será, al menos, los datos de identificación de la compañía aseguradora y su domicilio, el importe completo de la prima incluidos los impuestos y recargos, duración del contrato, forma de finalización y, por supuesto, detalle suficiente de las coberturas objeto de aseguramiento.

Si la contratación fuera a distancia (telefónica, por Internet o similar), la información será igualmente detallada en lo relativo a la identidad de la compañía aseguradora, las características del seguro, el derecho de desistimiento, o las vías de reclamación, entre otros aspectos.

El asegurado, además, dispondrá de un plazo de 15 días para examinar la propuesta de seguro para, si estuviera conforme con ella, formalizar la póliza.

## **DERECHO A UN CONTRATO POR ESCRITO**

El contrato de seguro ha de ser por escrito, por lo que tras su formalización el asegurado debe llevarse consigo la póliza o, al menos, un documento provisional que acredite la existencia y vigencia de la misma.

Ejerce tu fuerza  
**RECLAMA**  
tus derechos



El contrato de seguro suele estar compuesto de los siguientes documentos:

- **Condiciones generales:** son las reglas aplicables a todos los seguros del mismo tipo ofrecidos por una aseguradora;
- **Condiciones particulares:** es la individualización de las condiciones generales, y especifican los datos del tomador y del asegurado, el objeto del seguro, los capitales asegurados, las coberturas contratadas, etc.
- **Condiciones especiales:** son cláusulas adicionales que pueden pactar las partes, por ejemplo la inclusión de determinadas joyas u obras de arte;
- **Suplementos:** son modificaciones de cualquier tipo a la póliza, como por ejemplo el cambio del vehículo asegurado, modificación de capitales, etc.

## **DERECHO A DESISTIR DEL CONTRATO DE SEGURO EN CASO DE FORMALIZACIÓN A DISTANCIA**

Cuando el contrato haya sido celebrado utilizando exclusivamente técnicas de comunicación a distancia, incluyendo la propia celebración del contrato (es el caso de contratación a través de internet, telefónica, etc.), el asegurado dispondrá de un plazo de 14 días naturales para desistir del contrato. Eso sí, se le podrá descontar de la prima que deba devolverse la parte proporcional correspondiente al tiempo durante el cual haya estado asegurado.





## Cómo reclamar

El proceso de reclamación en materia de seguros comenzará, por lo común, a través de la reclamación escrita que dirija el asegurado contra el servicio de atención al cliente o contra el defensor del asegurado de la compañía.

El motivo de la reclamación puede ser diverso: problemas con la prima, duración del contrato, modificación de algún término de la póliza y, las más habituales, relativas a las coberturas: siniestros no cubiertos, indemnizaciones parciales, rehúses, etc. En estos casos de reclamaciones relativas a siniestros, lo normal será esperar a recibir la comunicación de la aseguradora informando de dicho rehusé (o indemnización parcial), que se producirá tras el análisis del parte dado por el asegurado comunicando la existencia del siniestro.

Es posible que la propia aseguradora disponga de un sistema de tramitación de sus reclamaciones que simplifique el proceso, por ejemplo telefónico, por correo electrónico, Internet u otro similar. Puede acudirse a él pero si no se obtiene respuesta satisfactoria en un breve plazo, dos o tres semanas como mucho, debe iniciarse el procedimiento habitual de reclamación por escrito, utilizando un medio fehaciente (correo certificado con acuse de recibo, aunque si la reclamación es de cierta entidad económica se aconseja el burofax con certificación de texto y acuse de recibo).

Ejerce tu fuerza  
**RECLAMA**  
tus derechos



La compañía aseguradora, tras recibir la queja, dispone de un plazo de dos meses para contestarla, si bien nada más recibirla debe acusar recibo al reclamante. Este acuse de recibo servirá para conocer cuándo ha llegado el plazo máximo de esos dos meses.

Si la respuesta de la aseguradora no es favorable, puede reenviarse contra el defensor del asegurado, siempre que la compañía de seguros haya nombrado uno y la queja previa se hubiera presentado ante el servicio de atención al cliente. Con la respuesta negativa del servicio de atención al cliente o del defensor del asegurado, ya sí puede elevarse la queja ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, cuyo servicio es gratuito y no se precisa la asistencia de abogado ni procurador.

La resolución de este organismo, que se adopta una vez escuchados los argumentos de la aseguradora, estará motivada aunque no es vinculante para ninguna de las dos partes: si da la razón al reclamante la aseguradora no está obligada a darla cumplimiento; pero si a quien no da la razón es al asegurado, éste podrá acudir a los tribunales de justicia. En este último caso, el plazo de prescripción es de dos años y los tribunales competentes los del domicilio del asegurado. No es necesario presentar la demanda con abogado ni procurador si el importe en litigio no supera los 2.000 €, existiendo sencillos formularios que facilitan el trámite.



## Modelo de reclamación

### Escrito de reclamación previa a la aseguradora

ASEGURADORA \_\_\_\_\_  
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE \_\_\_\_\_  
CALLE \_\_\_\_\_  
CIUDAD \_\_\_\_\_

Nº póliza: .....  
En ....., a ..... de ..... de .....

Muy señores/as míos/as:

Les remito la presente con motivo de interponer reclamación relacionada con la póliza de referencia.

El motivo de la queja es el siguiente: [exponer motivo] .....

.....  
.....

• [rehúse a satisfacer indemnización por el siniestro .....]

• [baja no comunicada con la antelación prevista]

• [incremento de prima no notificado]

• .....

Se les solicita, por tanto, que se proceda a [concretar solicitud]

En caso de no recibir respuesta satisfactoria a la presente reclamación, interpuesta acorde con los trámite de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, en el plazo reglamentariamente establecido, se procederá a continuar con la misma a través de la Dirección General de Seguros o Tribunales de Justicia.

Se despide:

NOMBRE \_\_\_\_\_

DNI \_\_\_\_\_

DOMICILIO \_\_\_\_\_

Ejerce tu fuerza  
**RECLAMA**  
tus derechos

# REDES SOCIALES



## REDES SOCIALES

Podemos definir las redes sociales en Internet como plataformas de interacción social entre personas, grupos, empresas e instituciones que se relacionan a través de páginas web. Estos grupos que comparten intereses comunes, lugares de trabajo o personas conocidas están establecidas a nivel mundial en la mayoría de los hogares. Permiten mantener el contacto con otras personas, compartir impresiones y gustos, opiniones, archivos, noticias y cualquier aspecto presente en cualquier relación social directa, lo que hace de ellas el medio idóneo para que los usuarios hablen entre sí, se relacionen y extiendan también esas relaciones a las empresas y marcas y establezcan un diálogo claro y directo.

Pero las redes sociales también implican algunos riesgos si no son utilizadas adecuadamente, por eso es importante que los usuarios sepan cómo hacer uso de ellas y cómo preservar y hacer valer sus derechos.

Cuando accedemos a una red social debemos informarnos de si el tratamiento de los datos se va a realizar en España o en un Estado diferente, ya que la regulación de datos personales y la competencia de las autoridades varía de un país a otro. No obstante, si la red social ofrece servicio directo en España (web en español, dominio .es, etc.) se registrará por la normativa española y europea.



# Derechos

## **DERECHOS ARCO**

Son los derechos reconocidos por la legislación vigente en materia de protección de datos (Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal). ARCO es el acrónimo de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de los datos personales.

Se tratan de derechos personalísimos, lo que significa que sólo su legítimo titular puede hacer uso de los mismos ante cada uno de los responsables/titulares de los ficheros.

## **DERECHO A LA INTIMIDAD**

El derecho a la intimidad tiene por objeto la protección de la esfera más íntima de la persona. Se trata de un ámbito de libertad privada que recoge las acciones, hechos y datos de una persona tanto en su vida individual como familiar. Nadie puede desvelar información íntima de una persona sin su consentimiento. En las redes sociales, la intromisión en la vida íntima de una persona puede darse por la publicación de fotos o vídeos en situaciones de la vida privada de esa persona o mediante comentarios que revelen aspectos íntimos que no desea compartir.

Ejerce tu fuerza  
**RECLAMA**  
tus derechos

REDES  
SOCIALES



## **DERECHO A LA PROPIEDAD INTELECTUAL**

Cuando una persona realiza una fotografía o un vídeo y la publica en una red social, está creando una obra personal protegida por los derechos de propiedad intelectual. Esto significa que nadie puede apropiarse de esa obra ni hacer uso de ella si no existe consentimiento expreso.

En las condiciones de uso que cada red social debe tener a disposición de los usuarios se encontrarán los términos en los que se produce la cesión de derechos que se realiza a favor de la plataforma.

Cuando compartimos una foto o vídeo de otra persona, debemos asegurarnos de que esa persona quiere que se compartan sus archivos, pues tiene un derecho de propiedad intelectual sobre sus obras que puede ejercitar. El hecho de que esa persona lo haya publicado en su perfil personal no significa que el resto de usuarios de la red social tenga derecho a continuar con su difusión.

## **DERECHO A LA PROPIA IMAGEN**

Las personas tienen derecho a captar, reproducir y publicar su propia imagen, de la misma manera que tienen derecho a impedir que otras personas, sin su consentimiento y salvo determinadas circunstancias, capten y publiquen dichas imágenes.



El derecho a la propia imagen no sólo se refiere a las fotografías, sino también al vídeo y a la voz.

No es posible renunciar al derecho a la propia imagen, pero sí es posible cederlo en determinados ámbitos y con unas delimitaciones concretas. Antes de registrarnos en una red social, debemos leer detenidamente las condiciones de uso y su política de privacidad, donde se nos informará de cuál será el tratamiento que recibirán las fotos y vídeos en los que aparezcamos (por ejemplo, cesiones de imágenes con fines comerciales) y qué acciones podemos adoptar para defendernos.

Igual que nosotros somos titulares de este derecho, también lo son el resto de usuarios. Esto significa que debemos respetar la imagen de las personas que aparecen con nosotros en fotos o vídeos, y pedir su consentimiento para compartir esas imágenes en las redes sociales antes de hacerlas públicas.

## **DERECHO AL OLVIDO**

En los últimos años se ha hablado mucho del derecho al olvido en Internet. Se trata de un derecho que reconoce a los usuarios la facultad de que sus datos personales desaparezcan por completo de la red siempre que lo soliciten. La Comisión Europea está trabajando en una nueva regulación que asegure el control de los usuarios sobre sus datos personales.

Ejerce tu fuerza  
**RECLAMA**  
tus derechos

REDES  
SOCIALES



Esta novedad normativa tiene por objeto obligar a las redes sociales y empresas que almacenen datos personales de sus usuarios o clientes a borrarlos de inmediato, y por completo, si su titular lo solicita.

Cuando navegamos en Internet dejamos un rastro o huella digital sobre las páginas que hemos visitado, los vídeos que vemos o las personas con las que nos relacionamos. A través de un estudio de estos datos se puede obtener mucha más información sobre nosotros que aquella que dejamos reflejada en nuestro perfil de red social. Cuando estos datos son de acceso público quedan registrados durante años en los buscadores de Internet, por lo que cualquier persona podrá encontrarnos con una búsqueda concienzuda.

## **PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal protege el derecho del titular de los datos contenidos en bases de datos públicas o privadas.

Para esto la ley establece la obligatoriedad de la inscripción de la base de datos cumpliendo con ciertos requisitos, y el incumplimiento de esta obligación da lugar a una infracción penada con multa.

El órgano responsable de llevar el registro y control de estas bases de datos así como su protección es la Agencia Española de Protección de Datos.





## CONSEJOS DE USO DE LAS REDES SOCIALES

- Lea detenidamente las condiciones de uso de la página para conocer cuáles son las cesiones de derechos que estamos realizando a favor de la red social.
- No proporcione más datos personales de los estrictamente necesarios.
- Ajuste los perfiles de privacidad para que sólo sean visibles por los contactos admitidos.
- No agregue contactos que no conozca.
- Denuncie al administrador de la red los usos ofensivos o delictivos de la misma por parte de otros usuarios.

## Cómo reclamar

Los usuarios de internet son titulares de los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición). Pueden ejercer estos derechos sobre sus datos personales directamente frente al titular del fichero donde se encuentren recogidos, es decir, que siempre que se haga un uso ilegítimo de sus datos personales debe interponer una reclamación directamente al administrador de la red social.

Si el problema persiste, puede dirigir su reclamación a la Agencia Española de Protección de Datos. Los procesos de reclamación o denuncia pueden realizarse por vía telemática, es decir, a través de Internet, o a través de correo ordinario. La página web de la Agencia Española de Protección de Datos dispone de un formulario electrónico que puede imprimir y presentarlo en el

Ejerce tu fuerza  
**RECLAMA**  
tus derechos

REDES  
SOCIALES



registro de documentos de la Agencia en la C/ Jorge Juan, 6, 28015, Madrid, [http://www.agpd.es/portalwebAGPD/canalciudadano/denunciasciudadano/denuncia\\_ante\\_agencia/index-ides-idphp.php](http://www.agpd.es/portalwebAGPD/canalciudadano/denunciasciudadano/denuncia_ante_agencia/index-ides-idphp.php), o si dispone de certificado de firma digital, podrá realizar este trámite a través de la Sede electrónica.

Recuerde que la defensa de datos personales ante la Agencia Española de Protección de Datos no generará nunca un beneficio económico para el consumidor y usuario, sino que el proceso está dirigido al restablecimiento de la correcta tutela de los datos personales.



## Modelo de reclamación

### Escrito de reclamación previa a la red social

Nombre de la red social \_\_\_\_\_

Calle, número \_\_\_\_\_

Código postal, ciudad \_\_\_\_\_

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Muy señores/as míos/as,

Yo, D/D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_, con D.N.I. \_\_\_\_\_,

y domicilio en \_\_\_\_\_

y nombre de usuario en su red social \_\_\_\_\_, por la presente

#### **SOLICITO**

Que se proceda a acordar (elegir el que proceda: acceso/ rectificación/ cancelación/ oposición)..... de los datos personales sobre los cuales se ejercita el derecho (si son sólo algunos, indicar cuales)/ de mis datos personales que constan en sus ficheros, en el plazo de diez días.

Asímismo, solicito que se me notifique de forma escrita el resultado de la actuación practicada.

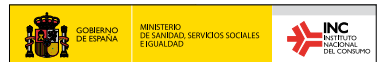
En caso de no atender esta pretensión en el plazo legalmente establecido, se procederá a presentar denuncia ante la Agencia Española de Protección de Datos.

Atentamente,

\*Recuerde, es obligatorio adjuntar copia de su D.N.I./ N.I.E.



noclamesreclama.org



El presente proyecto ha sido subvencionado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad - Instituto Nacional del Consumo, siendo su contenido responsabilidad exclusiva de CECU y ASGECO

Diciembre 2012