

# PLANES DE PENSIONES Y SEGUROS DE SALUD

# INDICE

I.PRESENTACIÓN .....	3
II. LOS PLANES DE PENSIONES.....	4
III.TIPOS DE PLANES DE PENSIONES.....	5
IV.COBERTURAS DE LOS PLANES DE PENSIONES .....	7
V. VENTAJAS DE LOS PLANES DE PENSIONES.....	9
VI. DESVENTAJAS EN LOS PLANES DE PENSIONES.....	10
VII. LOS SEGUROS DE SALUD.....	11
VIII. TIPOS DE SEGUROS DE SALUD.....	12
IX. COBERTURAS DE LOS SEGUROS DE SALUD.....	16
X. VENTAJAS DE LOS SEGUROS DE SALUD.....	17
XI. DESVENTAJAS EN LOS SEGUROS DE SALUD.....	18
XII. CONSEJOS ÚTILES PARA SU CONTRATACIÓN.....	19
XIII. EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES .....	20
XIV. VÍAS DE RECLAMACIÓN PARA EL CONSUMIDOR.....	21
XV. CONTACTOS DE INTERÉS.....	23
XVII.LEGISLACIÓN Y NORMATIVA.....	24
XVIII. FORMULARIOS.....	25

# PRESENTACIÓN

Desde Informau Aragón hemos querido poner en tus manos una completa guía de los planes de pensiones y seguros de salud. Nuestra intención es que conozcas bien cada tipo de seguro, sus coberturas y exclusiones, la información que tienes disponible en la red, y las formas de reclamar que puedes utilizar. Una guía práctica con información real y clara. En ella encontrarás el análisis de las características de cada uno de ellos.

Incluye consejos de utilidad y normativa reguladora, así como formularios que puedes utilizar, y el análisis de las vías de reclamación que tienes para defender tus Derechos como consumidor. Todo ello a tu disposición con claridad y gran facilidad de consulta, en una sola obra, completa, útil y de sencillo manejo. Porque tu correcta información y la defensa de tus Derechos como consumidor son nuestros máximos objetivos.

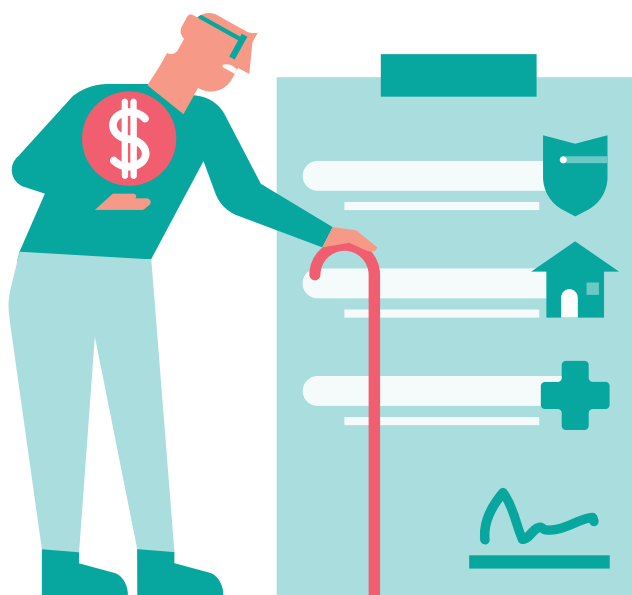
**JUNTA DIRECTIVA DE INFORMACU ARAGON**

# PLANES DE PENSIONES

Los planes de pensiones son productos financieros a largo plazo consistentes en ahorros creados voluntariamente por las personas consumidoras, de manera privada, para disfrutar una vez que se accede a la jubilación o a alguna de las causas en ellas previstas como puede ser la incapacidad permanente.

Los planes de pensiones suelen servir como complemento al sistema público de pensiones.

No deben confundirse con los fondos de pensiones, que constituye aquel patrimonio destinado a cumplir con los planes de pensiones, configurándose por varios participes adscritos a planes de pensiones, y que se asemeja a los denominados fondos de inversión.



# TIPOS DE PLANES DE PENSIONES

## - SEGÚN EL PROMOTOR O LA VINCULACIÓN -

- a. **Individuales:** son los más reclamados por los consumidores y consumidoras. Se contratan directamente con entidades financieras o de crédito y sus titulares son personas físicas que quieren invertir en su jubilación.
- b. **Asociados:** en este caso lo promueven entidades como sindicatos, colectivos sin ánimo de lucro o gremios y sus titulares son las personas afiliadas a los mismos.
- c. **De empleo:** se promueven por las empresas o corporaciones y sus titulares son el propio personal de los centros.

## - SEGÚN LA RELACIÓN ENTRE RENTABILIDAD - RIESGO -

- a. **Renta fija:** son productos de inversión con un riesgo bajo. Pueden ser a corto o largo plazo y un ejemplo sería las Letras del Tesoro.
- b. **Renta variable:** tienen una rentabilidad mayor que los de renta fija pero el riesgo es mayor. Un ejemplo son las acciones y ETF.
- c. **Renta mixta:** combina la renta fija y la renta variable buscando sacar el máximo potencial de los dos tipos de productos financieros.

# TIPOS DE PLANES DE PENSIONES

## - SEGUN LA APORTACIÓN - PRESTACIÓN -

- a. **De aportación definida:** En estos casos se debe hacer una aportación periódica. Una vez que se rescate este tipo de plan se recibirá el dinero aportado y la rentabilidad que haya dado positiva o negativa.
- b. **De prestación definida:** En estos casos, se recibe el dinero aportado así como la prestación previamente pactada en el plan.
- c. **Mixtas:** combina los dos tipos anteriores. En estos casos se hará un ingreso periódico y además obtendrá una rentabilidad mínima.



# COBERTURA DE LOS PLANES DE PENSIONES

Los planes de pensiones pueden cubrir este tipo de contingencias:

- **Jubilación:** Se entenderá producida esta contingencia cuando la persona acceda a la pensión por jubilación del sistema general de la seguridad social aunque sea anticipadamente o posteriormente; haya accedido a la edad ordinaria de jubilación o haya cumplido 60 años siempre que se haya reflejado en el plan de pensiones previamente.
- **Incapacidad permanente total para la profesión habitual, absoluta para todo trabajo, y gran invalidez:** En este caso se estará a lo dispuesto en el Régimen General de la Seguridad Social correspondiente.
- **Fallecimiento del partícipe o persona beneficiaria:** que genere derecho a prestaciones como la de viudedad, orfandad o a favor de otros herederos o personas designadas.
- **Dependencia Severa o Gran Dependencia:** regulada en la Ley de Dependencia.

# COBERTURA DE LOS PLANES DE PENSIONES

Además, existen dos situaciones excepcionales de liquidez de los planes de pensiones siempre que en ellos se contemple:

- **Enfermedad grave:** siempre que pueda acreditarse mediante certificado médico de los servicios competentes de las entidades sanitarias de la Seguridad Social o entidades concertadas y cumpla con lo dispuesto en el artículo 9 del Reglamento de Fondos y Pensiones:
  - a. Cualquier dolencia o lesión que incapacite temporalmente para la ocupación o actividad habitual de la persona durante un período continuado mínimo de tres meses, y que requiera intervención clínica de cirugía mayor o tratamiento en un centro hospitalario.
  - b. Cualquier dolencia o lesión con secuelas permanentes que limiten parcialmente o impidan totalmente la ocupación o actividad habitual de la persona afectada, o la incapaciten para la realización de cualquier ocupación o actividad, requiera o no, en este caso, asistencia de otras personas para las actividades más esenciales de la vida humana.
- **Desempleo de larga duración:** siempre que este desempleo de larga duración cumpla con los requisitos recogidos en el artículo 9 del Reglamento de Fondos y Pensiones:
  - a. Hallarse en situación legal de desempleo: Se consideran situaciones legales de desempleo los supuestos de extinción de la relación laboral o administrativa y suspensión del contrato de trabajo contemplados como tales situaciones legales de desempleo en el artículo 208.1.1 y 2 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, y normas complementarias y de desarrollo.
  - b. No tener derecho a las prestaciones por desempleo en su nivel contributivo, o haber agotado dichas prestaciones.
  - c. Estar inscrito en el momento de la solicitud como demandante de empleo en el servicio público de empleo correspondiente.
  - d. En el caso de los trabajadores por cuenta propia que hubieran estado previamente integrados en un régimen de la Seguridad Social como tales y hayan cesado en su actividad, también podrán hacerse efectivos los derechos consolidados si concurren los requisitos establecidos en los párrafos b) y c) anteriores.



# VENTAJAS DE LOS PLANES DE PENSIONES

- **BENEFICIOS FISCALES:** Las aportaciones que las personas consumidoras realizan a los planes de pensiones desgravan en la renta, de manera que reducen la base imponible del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.
- **FLEXIBILIDAD:** se puede elegir la periodicidad o momento en el que se aporta dinero al plan puesto que son flexibles.
- **PUEDES ELEGIR QUIÉN SERÁ EL BENEFICIARIO:** a diferencia de los fondos de inversión, por ejemplo.
- **PUEDES TRASPASARLOS SIN PAGAR IMPUESTOS:** Se permite que se traspase de entidad sin pagar impuestos así como cambiar de tipo de plan.
- **PUEDES CAMBIAR DE PLAN SIEMPRE QUE QUIERAS Y PUEDES TENER MÁS DE UNO.**

# DES VENTAJAS DE LOS PLANES DE PENSIONES

- **NO PUEDES DISPONER DEL DINERO CUANDO QUIERAS:** no se puede retirar el dinero hasta que se cumplan las contingencias anteriormente citadas o hasta que hayan pasado 10 años desde la primera aportación.
- **FISCALIDAD AL RESCATE DEL PLAN:** cuando cobremos el plan, habrá que incluir este cobro en la declaración de la renta.
- **EN ALGUNA MODALIDAD NO ESTÁ GARANTIZADA LA RENTABILIDAD:** Como hemos apuntado en la tipología de planes de pensiones, existen modalidades en los que incluso se podría llegar a perder dinero en función de la rentabilidad que haya generado las inversiones realizadas.

# SEGUROS DE SALUD

Los seguros de salud son **contratos** que se realizan entre aseguradoras de salud y personas consumidoras o usuarias cuya finalidad es recibir **asistencia médica sanitaria**. Para ello, las personas consumidoras abonan lo que se denomina una **cuota o prima** a la aseguradora.



# TIPOS DE SEGUROS DE SALUD

## - SEGUROS DE CUADRO MÉDICO -

Los seguros de cuadro médico son seguros que contienen un **listado** de centros, profesionales de la salud y servicios sanitarios sobre los que puede elegir la persona asegurada para ser atendida.

Estos contienen listas de atención primaria, médico especialista, cirugías, centros de hospitalización, entre otros.

Este tipo de seguros pueden ser individuales, familiares o asegurar a colectivos que no tienen que tener vinculación familiar.

Pueden contratarse **SIN COPAGO** el para que la persona asegurada no realice pagos adicionales. Es decir, con la cuota o prima que abona (mensual, trimestral, anual...) puede acceder a todos los servicios del cuadro médico; o **CON COPAGO**, en los que se paga un precio por consulta o prueba diagnóstica, y mensualmente se paga una cuota menor que en el seguro sin copago.

# TIPOS DE SEGUROS DE SALUD

## - SEGUROS DE REEMBOLSO-

Con el seguro de reembolso, es primero la persona asegurada la que recibe asistencia médica profesional privada o acude al centro hospitalario que desea y abona el coste. Posteriormente, remite la factura a la compañía aseguradora quién reembolsa la totalidad o parcialmente el dinero gastado, en función de la póliza contratada.

Podemos contratar pólizas de **REEMBOLSO PURO** en las que la persona asegurada elige a su profesional, y posteriormente aporta la factura y el justificante correspondiente y recibe la totalidad del capital que hubiese sido asegurado. Suelen cubrir del 70 al 100% del gasto, variando dependiendo de la compañía aseguradora.

Ó podemos contratar pólizas **MIXTAS**, para combinar el seguro de cuadro médico y la póliza del seguro de reembolso, y poder utilizar los servicios integrados en el cuadro médico de la aseguradora o elegir otros de fuera del listado obteniendo un reembolso del gasto ocasionado. En estos seguros mixtos puede darse también la modalidad con copago o sin copago.

# TIPOS DE SEGUROS DE SALUD

## - SEGUROS DE INDEMNIZACIÓN-

En los seguros de indemnización, la persona asegurada en caso de sufrir alguna de las contingencias cubiertas en la póliza del seguro, que estuvieran relacionadas con la salud, recibe una **indemnización**. Esta indemnización suele ser una cantidad prefijada diaria que abonará la aseguradora por cada día que se encuentre dentro de estas contingencias. De esta forma, la persona asegurada puede cubrir la falta de ingresos que se pueden sufrir en esos periodos en los que no se encuentra en plenas capacidades para obtener sus ingresos habituales.

Dependiendo de la aseguradora podemos encontrar más ventajas, como el caso de duplicar la cuantía diaria por días que ha tenido que ser hospitalizado en Unidades de Cuidados Intensivos o que la cuantía económica sea superior en función de en qué lugar acontezca la situación.

## - SEGURO DE SALUD INTERNACIONAL -

Son seguros que se contratan solamente para viajar al extranjero. Si, mientras nos encontramos fuera de nuestro país, sufriéramos cualquier tipo de accidente o enfermedad, el seguro cubriría los gastos ocasionados como la asistencia sanitaria, los gastos en fármacos o la hospitalización. Es típico encontrar esta cobertura en los seguros privados de salud.

# TIPOS DE SEGUROS DE SALUD

## - SEGURO MÉDICO BAREMADO -

En los seguros médicos baremados la persona asegurada paga una cantidad mínima fija periódica para poder acceder a determinados servicios de salud. Si hace uso de los mismos, deberá abonar una cuantía que es inferior a la de mercado. Es similar al copago con la diferencia que la prima es inferior en los seguros de baremo y superior en los seguros de copago, y el coste por utilizar los servicios es mayor en los seguros de baremo e inferior en los seguros de copago.

## - SEGURO SIN HOSPITALIZACIÓN -

Esta modalidad tiene excluida los servicios más costosos como las cirugías o la hospitalización, por lo que son más económicos. Las personas aseguradas pueden realizarse pruebas diagnósticas o acudir a los cuadros médicos de la compañía y también admite la opción de copago.

## - SEGURO DENTAL -

Puede contratarse de forma independiente o en el cuadro de seguro médico. También puede establecerse modalidad sin copago o con copago. Incluye tratamientos o servicios dentales como consultas, implantología, cirugías, extracciones, ortodoncias...

# COBERTURAS DE LOS SEGUROS DE SALUD

Los seguros de salud pueden incluir diferentes tipos de atención médica:

- **Atención Primaria:** en esta modalidad se engloba la pediatría, la medicina general, las consultas de enfermería,...
- **Atención Especializada:** D En esta modalidad tenemos los cuadros de medicina especialista como dermatología, traumatología, ginecología, urología...
- **Realización de pruebas diagnósticas:** como análisis de sangre y orina, Rayos X, resonancias magnéticas, pruebas para detectar enfermedades...
- **Asistencia de urgencias domiciliarias y ambulatorias:** para el caso de ser necesario ser atendido de urgencia.
- **Hospitalización:** cubre los gastos de hospitalización. En este caso pueden existir seguros que solo cubran un máximo de días de hospitalización cubiertos.
- **Intervenciones quirúrgicas:** Ya sea ambulatorias o que precisen hospitalización.
- **Segunda opinión médica:** necesario en caso de precisar opinión de otro profesional de la salud.
- **Asistencia en embarazo y parto:** puede cubrir desde la primera prueba hasta el post parto.
- **Cobertura dental:** obtenemos también varias modalidades desde básica hasta lo más completo.



# VENTAJAS DE LOS SEGUROS DE SALUD

- **RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN:** la atención primaria, la especializada o urgencias u obtención de pruebas diagnósticas.
- **LISTAS DE ESPERA REDUCIDAS:** Para intervenciones o pruebas diagnósticas.
- **FLEXIBILIDAD DE HORARIOS:** Más adaptados a las necesidades del personal asegurado.
- **FLEXIBILIDAD PARA ELEGIR PROFESIONAL MÉDICO:** podrás elegir el profesional que más confianza te aporte.
- **HOSPITALIZACIÓN INDIVIDUAL:** o habitaciones más cómodas para los y las pacientes y su familia.
- **SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA:** Muy importante en caso de padecer enfermedades graves.
- **COBERTURA DENTAL:** Excluida en su mayoría de la Seguridad Social.
- **COBERTURA EN EL EXTRANJERO**



# DESVENTAJAS EN LOS SEGUROS DE SALUD

- **LAS PREEXISTENCIAS:** Si el personal asegurado cuenta con enfermedades o patologías previas a la contratación del seguro de salud la compañía lo toma en cuenta a la hora de establecer la prima, elaborar cuadros médicos o excluir determinadas coberturas. Suelen preguntarse a través de cuestionarios y en muchos casos si no se declaran, el contrato de seguro contiene cláusulas de exclusión o anulación de la póliza.
- **LA CARENCIA:** Es el periodo que marcan algunos seguros en los que la persona asegurada no puede acceder a los servicios contratados desde que abona la prima por primera vez. No es aplicable en caso de urgencia.
- **LA FRANQUICIA:** Algunos seguros contienen cláusulas de franquicia para algunos servicios por lo que es muy importante tenerlo en cuenta.
- **CUADRO MÉDICO:** Puede que no estemos conformes con los profesionales ofertados en los seguros de cuadro médico o con los servicios que este incluya, por lo que habrá que revisarlos previamente.
- **LA PRIMA:** s depende de las coberturas contratadas por lo que habrá que ver y comparar cómo se oferta en el mercado para evitar primas muy elevadas.

# CONSEJOS ÚTILES PARA SU CONTRATACIÓN

- **COMPARA** bien antes de contratar cualquier tipo de plan de pensiones o de seguro privado de salud.
- Cuidado siempre con la **LETRA PEQUEÑA** lee detenidamente todo el contrato, tanto las cláusulas generales cómo las particulares. Si no entiendes su significado tienes derecho a que te lo expliquen antes de firma.
- Ten siempre presente las **FECHAS** sobre las que contratas. Recuerda que en los seguros privados de salud si no quieres renovar tienes que avisar con 30 días de antelación y en el caso de los planes de pensiones para su retirada muchos están sujetos a plazo, fechas concretas o situaciones especiales.
- Busca **VALORACIONES** por parte de consumidores y consumidoras que hayan contratado esos servicios.
- Conoce bien las **VÍAS DE RECLAMACIÓN** y ponte en contacto con una asociación de consumo en caso de dudas.
- Recuerda que en los planes de pensiones, aunque se desgraven cuando se hace la aportación, se tienen que **FISCALIZAR** una vez se cobren.
- Analiza bien las **COBERTURAS** en relación con la prima que se tiene que abonar y especial atención los precios de copago. Antes de contratarlo, valora los servicios que es más probable que necesites, así como su costo, ya que finalmente podría resultarte mejor otra modalidad de seguro. Valora la calidad del cuadro médico ofrecido antes de contratar

## SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

El Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones atiende las consultas, quejas y reclamaciones que presentan los ciudadanos y las ciudadanas.

Su misión es resolver conflictos derivados de la actuación de las compañías aseguradoras mediante procedimientos extrajudiciales de protección de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas de carácter gratuito.

Las consultas, quejas o reclamaciones se deben de presentar por escrito, en papel o telemáticamente.

Su plazo de resolución para los consumidores y las consumidoras es de **90 días** y sus decisiones no poseen carácter vinculante.



# VÍAS DE RECLAMACIÓN

## **-ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS -**

Las asociaciones de consumidores se encargarán de informarte, ayudarte en la mediación con la entidad aseguradora, asesorándote en todo momento sobre las mejores vías de reclamación que tienes, siguiendo tu expediente, contactando con la aseguradora, presentando tus reclamaciones y formulando arbitrajes en tu defensa

## **- ATENCIÓN AL CLIENTE Y DEFENSA DEL ASEGURADO -**

Todas las aseguradoras tienen la obligación de tener a disposición del asegurado un servicio de atención al cliente .

Ante las reclamaciones presentadas por los asegurados deben de emitir obligatoriamente antes de dos meses una respuesta motivada y destinada a resolver la reclamación. Si no, se podrá presentar denuncia.

En la póliza del seguro viene explicado el funcionamiento de este servicio por lo que es muy importante saber cómo y a dónde dirigirnos.

# VÍAS DE RECLAMACIÓN

## - ARBITRAJE-

El arbitraje es una vía de solución de conflictos gratuita, rápida y eficaz.

Sin embargo, es una vía voluntaria, en caso de que la compañía acepte el arbitraje o esté adherida al sistema arbitral de consumo, se realiza un arbitraje que se resuelve por un órgano denominado Junta Arbitral.

La resolución se denomina laudo arbitral y es de obligado cumplimiento. Pudiendo solicitar su ejecución en caso de que la compañía aseguradora no lo cumpla ante los Juzgados de Primera Instancia.

Podemos consultar si la clínica está adherida al sistema arbitral de consumo pinchando en el siguiente enlace:

- Gobierno de Aragón: pinchando en el siguiente enlace:

<https://www.aragon.es/-/arbitraje-de-consumo#anchor1>

## - VÍA JUDICIAL-

En este caso resolverán los Jueces y Tribunales del domicilio de la persona asegurada, quién deberá presentar la demanda correspondiente representado por abogado/a y procurador/a.

Este procedimiento es más lento y costoso.

# CONTACTOS DE INTERÉS

## **OMIC ZARAGOZA- OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CONSUMIDOR**

Edificio Semnario- Via Hispanidad nº20 / Plaza del Pilar nº18  
50009/ 50003 Zaragoza  
Teléfono: 976 72 47 38

## **INFORMACU ARAGÓN- ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS**

Calle Lasierra Purroy, 8,  
50007 Zaragoza  
Teléfono: 976 25 44 99

## **CONSEJO ARAGONÉS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS- DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS**

Plaza del Pilar, 3  
50003 - Zaragoza

## **SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES**

Pº de la Castellana, 44. 28046 Madrid.

## **EL JUSTICIA DE ARAGÓN**

Calle de Don Juan de Aragón, 7,  
50001 Zaragoza  
Teléfono: 900 210 210

## **REAL E ILUSTRE COLEGIO DE ABOGADOS DE ZARAGOZA**

Calle Don Jaime I, 18, 50001 Zaragoza  
Teléfono: 976 20 42 20

# LEGISLACION Y NORMATIVA

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones.

Real Decreto 304/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de planes y fondos de pensiones.

Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro

Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.



# FORMULARIOS

A continuación se pone a disposición del consumidor/a dos formularios que puede rellenar para realizar instancias generales ante el Ayuntamiento de Zaragoza, una instancia general de solicitud de Arbitraje al Gobierno de Aragón.

Así mismo, se añade el formularioli de Reclamaciones y Quejas del Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, y por otro lado el de Consulta.



**INSTANCIA GENERAL**
**900**
**DATOS PERSONALES**

Apellidos y Nombre						D.N.I.	
Razón Social a la que en su caso representa						C.I.F.	
Dirección (Señale lo que proceda)		<input type="checkbox"/> Propia	<input type="checkbox"/> De la Razón Social	<input type="checkbox"/> Otra para Notificaciones			
Calle o Plaza	Nº	Bloq.	Portal	Esc.	Piso	Puerta	
Municipio	Código Postal	Teléfono		Fax			

**SOLICITUD**

Zaragoza, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_  
Firma del solicitante

Ilmo. Sr. Alcalde de Zaragoza

**NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA**

**RELLENAR SOLAMENTE SI SE DESEA NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA**

Recibirá un aviso por e-mail ó móvil sobre la inclusión de la notificación en la Carpeta Ciudadana. Para acceder a la misma será necesario disponer de certificado electrónico.

Deseo la práctica de notificación por medios electrónicos . Aviso de notificación en:

e-mail \_\_\_\_\_ Tel. Móvil Nº \_\_\_\_\_

**Ejemplar para la Administración.**

PROTECCIÓN DE DATOS: En el presente documento, salvo manifestación en contra, presto mi consentimiento a que mis datos sean incorporados a un fichero titularidad del Ayuntamiento de Zaragoza. El uso de dichos datos se restringirá a la gestión municipal, pudiendo utilizarse en ulteriores procedimientos municipales, así como cederse a otras Administraciones Públicas, y solicitar el Ayuntamiento datos a estas. Todo ello en los supuestos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de carácter personal, y en la Ordenanza de Administración electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza. Si lo desea podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación y cancelación en los términos previstos en el art. 5. de la citada ley Orgánica.

## INSTANCIA GENERAL

**900**

## DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombre						D.N.I.									
Razón Social a la que en su caso representa						C.I.F.									
Dirección (Señale lo que proceda)		<input type="checkbox"/> Propia		<input type="checkbox"/> De la Razón Social		<input type="checkbox"/> Otra para Notificaciones									
Calle o Plaza			Nº		Bloq.		Portal		Esc.		Piso		Puerta		
Municipio				Código Postal				Teléfono				Fax			

## SOLICITUD

 Zaragoza, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20  
 Firma del solicitante

Ilmo. Sr. Alcalde de Zaragoza

## NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

**RELLENAR SOLAMENTE SI SE DESEA NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA**

Recibirá un aviso por e-mail ó móvil sobre la inclusión de la notificación en la Carpeta Ciudadana. Para acceder a la misma será necesario disponer de certificado electrónico.

Deseo la práctica de notificación por medios electrónicos. Aviso de notificación en:

e-mail \_\_\_\_\_ Tel. Móvil Nº \_\_\_\_\_

Ejemplar para el Interesado.

BORRAR

IMPRIMIR

PROTECCIÓN DE DATOS: En el presente documento, salvo manifestación en contra, presto mi consentimiento a que mis datos sean incorporados a un fichero titularidad del Ayuntamiento de Zaragoza. El uso de dichos datos se restringirá a la gestión municipal, pudiendo utilizarse en ulteriores procedimientos municipales, así como cederse a otras Administraciones Públicas, y solicitar el Ayuntamiento datos a estas. Todo ello en los supuestos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de carácter personal, y en la Ordenanza de Administración electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza. Si lo desea podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación y cancelación en los términos previstos en el art. 5. de la citada ley Orgánica.

**NOTA INFORMATIVA PROTECCIÓN DE DATOS.**

Al amparo de lo previsto en el Reglamento europeo (UE) 2016/679 de 27 de abril de Protección de Datos (RGPD), y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los derechos digitales (LOPD-GDD), se le **INFORMA** que los datos personales aportados en este documento serán incorporados a un fichero titularidad del **Ayuntamiento de Zaragoza** que actuará como **RESPONSABLE del TRATAMIENTO**. El uso de estos datos se limitará a los procedimientos, actividades y servicios que sean de competencia municipal según la Legislación de Régimen Local, que gestionan los diferentes Servicios, Unidades, Oficinas, Departamentos y demás órganos de la Estructura por Áreas, pudiendo ser cedidos a otras Administraciones públicas en el ejercicio fundado en el cumplimiento de una obligación legal, o en el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos a este Ayuntamiento, cuando derive de una competencia atribuida por una norma con rango de ley. Podrá ejercer, en su caso, los derechos personales de acceso, rectificación, oposición, cancelación y otros previstos en la normativa de protección de datos, dirigiéndose al órgano o unidad gestora de sus datos, y utilizando los formularios descargables en el enlace de la sede electrónica

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/tramite/23680>

## SOLICITUD DE ARBITRAJE

Conforme al R.D. 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

<b>RECLAMANTE (CONSUMIDOR/A – USUARIO/A)</b> <b>NOMBRE Y APELLIDOS:</b>	
<b>NACIONALIDAD:</b>	<b>D.N.I. / N.I.E. / PASAPORTE:</b>
<b>DOMICILIO</b> (nº, piso, letra...):	
<b>POBLACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO POSTAL:</b>
<b>PROVINCIA:</b>	<b>TELÉFONO:</b>
<b>EMAIL:</b>	

ante esta Junta Arbitral de Consumo, o la que resulte competente, comparece al amparo del artículo 57 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y del artículo 34 del Real Decreto 231/ 2008, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, y somete a la decisión arbitral prevista por estos preceptos la RECLAMACIÓN que formula por los siguientes,

**HECHOS:** (Contenido de la reclamación. Exposición de los HECHOS, PRETENSIONES DEL RECLAMANTE y fundamentos en que basa la pretensión) continuar en las hojas necesarias.

A este efecto se acompañan los documentos y pruebas adjuntas, consistentes en: FACTURA JUSTIFICANTE DE PAGO  
PRESUPUESTO GARANTIA CONTRATO CONVENIO ARBITRAL OTROS

En consecuencia, ante esta Junta Arbitral,

**SOLICITA:** (Pretensión concreta: cambio del producto, devolución del dinero, indemnización económica, rescisión del contrato...)

CUANTÍA DE LA RECLAMACIÓN (en euros):

Dicha reclamación se formaliza contra la persona o entidad reclamada. Adherida No adherida

<b>RECLAMADO (EMPRESA / PROFESIONAL)</b>	
<b>NOMBRE Y APELLIDOS / RAZÓN SOCIAL:</b>	
<b>D.N.I. / C.I.F.:</b>	
<b>DOMICILIO:</b>	
<b>POBLACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO POSTAL:</b>
<b>PROVINCIA:</b>	<b>TELÉFONO:</b>
<b>EMAIL:</b>	

Asimismo, manifiesta que no ha interpuesto, ni lo hará, reclamación por los mismos hechos ante otra Junta Arbitral de Consumo y pide que tenga por interpuesta esta reclamación al objeto de decisión por un colegio arbitral, o en su caso árbitro único y, previo los trámites procedentes, dicte LAUDO EN EQUIDAD estimando mi pretensión, comprometiéndome a cumplir el mismo. En el caso de que el reclamado acepte sólo el arbitraje en derecho, acepto de la misma manera este arbitraje.

En ..... a ..... de ..... de .....

(Firma)

La Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios es la unidad responsable de los datos recogidos en este formulario/solicitud. Sus datos de carácter personal serán tratados con el fin exclusivo de gestionar y tramitar su solicitud de arbitraje. La licitud del tratamiento es el interés público o ejercicio de poderes públicos. No se comunicarán datos a terceros salvo obligación legal.

Podrás ejercer tus derechos de [acceso](#), [rectificación](#), [supresión](#) y [portabilidad](#) de los datos o de [limitación](#) y [oposición](#) a su tratamiento, así como a [no ser objeto de decisiones individuales automatizadas](#) a través de la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón ([aragon.es/tramites](#)) con los formularios normalizados disponibles. Podrá consultar la información adicional y detallada sobre esta actividad de tratamiento en [https://aplicaciones.aragon.es/notif\\_lopd\\_pub/details.action?fileId=579](https://aplicaciones.aragon.es/notif_lopd_pub/details.action?fileId=579).

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ARAGÓN. Plaza del Pilar, 3. 50003 ZARAGOZA.

**TODA LA DOCUMENTACIÓN DEBE IR POR DUPLICADO. DEBE PRESENTAR DOS EJEMPLARES IGUALES Y COMPLETOS.**

(Si lo desea, puede presentar un tercer ejemplar que le sellarán en Registro para su constancia).

**INDICACIONES:**

1.- Por su propio interés, aporte toda la documentación de forma completa, clara y legible. Facilitará toda la tramitación.

Comunique los cambios de domicilio y teléfono de contacto.

2.- La Solicitud de Arbitraje de ir a nombre de LA PERSONA TITULAR DEL CONTRATO. En caso de que lo haga por medio de representante, debe acreditar tal circunstancia. En las reclamaciones de telefonía, indique siempre el NÚMERO DE TELÉFONO AFECTADO.

3.- La documentación que acompañe deberá ser fotocopiada, en formato normalizado DIN-A 4. Los originales puede aportarlos en el acto de audiencia.

**4.- TODA LA DOCUMENTACIÓN SE PRESENTARÁ POR DUPLICADO.**

**Prepare DOS ejemplares:**

- Un ejemplar para el expediente que se abrirá en la Junta Arbitral de Consumo
- Un ejemplar que se trasladará a LA EMPRESA RECLAMADA.

**Ambos deben ser completos e idénticos.**

Puede aportar UNA TERCERA COPIA para que se la sellen en el registro de entrada.

**PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES (POR DUPLICADO)**

- Oficinas de correos.
- Ayuntamientos.
- Subdelegaciones del Gobierno.
- OFICINAS DE REGISTRO DEL GOBIERNO DE ARAGÓN.
- Asociaciones de Consumidores y usuarios.
- Oficinas Comarcales y Municipales de Información al Consumidor.
- SERVICIOS PROVINCIALES DEL DEPARTAMENTO DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES:  
HUESCA: C/ San Jorge, 65.  
TERUEL: 3 de abril, 1.  
ZARAGOZA: Plaza del Pilar, 3.

**Rogamos facilite la entrega de notificaciones que le enviaremos y haga referencia al número de expediente en sus comunicaciones. GRACIAS.**





CUANDO DIRIJA LA RECLAMACIÓN CONTRA SU PROPIA **ENTIDAD ASEGURADORA** ADJUNTE EN HOJA APARTE LAS CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE LA PÓLIZA SI DISPONE DE ELLAS  
CUANDO DIRIJA LA RECLAMACIÓN CONTRA LA **ENTIDAD GESTORA DE SU PLAN DE PENSIONES** ADJUNTE EN HOJA APARTE EL BOLETÍN DE ADHESIÓN AL PLAN DE PENSIONES Y DEMÁS DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL RECIBIDA

DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA TRÁMITAR LA QUEJA O RECLAMACIÓN  
SERÁ NECESARIO QUE EL RECLAMANTE ADJUNTE UNO DE ESTOS DOCUMENTOS:

1. ADJUNTAR EN HOJA APARTE DOCUMENTO QUE ACREDITE QUE HA PRESENTADO LA QUEJA O RECLAMACIÓN **ANTE EL SERVICIO O DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE O, EN SU CASO, EL DEFENSOR DEL CLIENTE O PARTICIPE**, Y QUE **HAN TRANSCURRIDO DOS MESES** DESDE LA PRESENTACIÓN DE LA MISMA

2. ADJUNTAR EN HOJA APARTE **LA CONTESTACIÓN DEL SERVICIO O DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE O, EN SU CASO, DEL DEFENSOR DEL CLIENTE O PARTICIPE** DE LA ENTIDAD CONTRA LA QUE SE RECLAMA.

PRESENTA DOCUMENTACION ADJUNTA (opcional)

SI  NO

LISTA DE ADJUNTOS (opcional)

<u>Nombre del documento</u>	<u>Descripción</u>
1.-	
2.-	
3.-	
[...]	

EL FIRMANTE HACE CONSTAR EXPRESAMENTE QUE LA PRESENTE QUEJA O RECLAMACIÓN NO SE ENCUENTRA PENDIENTE DE RESOLUCIÓN O LITIGIO NI HA SIDO RESUELTA ANTE ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS, ARBITRALES O JURISDICCIONALES

LUGAR, FECHA, FIRMA

#### PROTECCION DE DATOS

En cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, se informa que los datos de carácter personal que Vd. nos haya facilitado o nos facilite en lo sucesivo, serán incorporados al fichero denominado "Consultas y Reclamaciones", titularidad de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Competitividad (DGSFP).

La finalidad de este fichero es el control y seguimiento de consultas, quejas y reclamaciones planteadas ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Todos los datos que nos proporcione serán considerados veraces y actualizados. Si los modifica deberá comunicarlo solicitándonos la rectificación oportuna. En ningún caso serán cedidos, salvo en los supuestos que determine la legislación vigente.

## FORMULARIO PARA PRESENTAR UNA CONSULTA ANTE EL SERVICIO DE RECLAMACIONES EN FORMATO PAPEL.

Imprima el formulario y cumplimente todos los campos, en caso contrario no se podrá tramitar la consulta, salvo que los campos no cumplimentados estén señalados como opcionales. La Guía Práctica le indicará los pasos que debe seguir en caso de duda. Una vez cumplimentado, firmelo y envíelo al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Calle de Miguel Ángel nº21, 28010 Madrid (Sede provisional).

NOTA: el presente formulario se desarrolla cumpliendo los requisitos exigidos por el RD 303/2004 por el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros en adelante "Reglamento de los Comisionados".

<b>(1) DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA PERSONA QUE FORMULA LA CONSULTA</b>				
N.I.F./ C.I.F./ NIE	NOMBRE/ DENOMINACIÓN SOCIAL	PRIMER APELLIDO (Sólo personas físicas)	SEGUNDO APELLIDO (Sólo personas físicas)	
<b>(2) DATOS IDENTIFICATIVOS DEL REPRESENTANTE (CUMPLIMENTAR ÚNICAMENTE CUANDO EL FORMULARIO SE PRESENTA POR MEDIO DE REPRESENTANTE)</b>				
N.I.F./ C.I.F./NIE	NOMBRE Y APELLIDOS/ DENOMINACIÓN SOCIAL			
ADJUNTAR EN HOJA APARTE LA DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DE LA REPRESENTACIÓN)				
<b>(3) DIRECCION A EFECTOS DE NOTIFICACIONES</b>				
CALLE	NÚMERO	PISO	ESCALERA	PUERTA
MUNICIPIO	CODIGO POSTAL	PROVINCIA	PAIS	
TELEFONO FIJO (opcional)	TELEFONO MÓVIL (opcional)			
<b>(3) ANTECEDENTES Y CIRCUNSTANCIAS CONCURRENTES, DUDAS QUE SUSCITE LA NORMATIVA APLICABLE Y DEMÁS DATOS Y ELEMENTOS DE JUICIO (PUEDE OPTAR POR REDACTAR LA CONSULTA O ADJUNTARLA EN HOJA APARTE)</b>				
<b>LUGAR, FECHA, FIRMA Y ENVIAR</b>				

En cumplimiento de la legislación vigente en materia de asociaciones, Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, Informacu Aragón no autoriza la reproducción total o parcial del contenido de esta guía para la realización de ningún tipo de comunicación o actividad comercial. Los datos contenidos en la misma sólo podrán ser utilizados para fines informativos o formativos carentes de ánimo de lucro y siempre que se cite expresamente su origen.

### INFORMACU ARAGÓN

Dirección: Lasierra Purroy 8 -10, 1º

50007 ZARAGOZA

Teléfono / Fax: 976 25 49 98 4

E- mail: [Informacu@gmail.com](mailto:Informacu@gmail.com)

Colabora: