

RECLAMACIONES SOBRE TEMAS RELACIONADOS CON LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.

Dónde acudir y cómo actuar.

Los pasos que puedes dar en relación con un problema en Internet son los siguientes:

- Identificar contra quién va dirigida la queja y documentarla.
- Comunicar.
- Procedimiento para tramitar una queja de consumo.
- Procedimiento para tramitar una reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información.
- Procedimiento para tramitar quejas relacionadas con un nombre de Dominio.
- Como poner una Denuncia ante los Cuerpos de Seguridad del Estado.
- Datos personales que no se están tratando adecuadamente . Agencia de Protección de Datos.
- Denuncias en un Juzgado.
- Direcciones de interés relacionadas con la defensa de los derechos de los Usuarios y Consumidores.

IDENTIFICAR

Lo primero que tienes que hacer es identificar al destinatario de tu queja, es necesario que identifiques el nombre de la empresa u organismo (o en su defecto su página web) y un correo electrónico de contacto.

En general, estos datos deben de estar accesibles en la web de la Empresa; si no lo encuentras puedes utilizar este formulario para averiguar los datos de contacto del propietario de ese nombre de dominio.

Es importante recopilar toda la información relacionada con la queja para poderla aportar en los diferentes procedimientos que se pongan en marcha. Los originales de esta información se reservarán para los procedimientos arbitrales o judiciales.

COMUNICAR

Es aconsejable hacer llegar la queja a su destinatario de forma que exista constancia de nuestra reclamación, carta certificada, burofax o acuse de recibo. Las dos primeras se pueden interponer en las oficinas de Correos y Telégrafos, el acuse de recibo nos lo tiene que dar el destinatario de la queja. Este trámite es importante si pensamos llevar a cabo una reclamación de Consumo o si interponemos una Denuncia.

QUEJAS DE CONSUMO

Si la queja está relacionada con el Consumo de un producto o Servicio puedes poner una reclamación en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor las cuales pueden obligar, en algunos casos, a celebrar un arbitrio y a que la empresa acepte su resolución.

Debes de buscar la más cercana a tu domicilio, dirigirte a ella y plantearles tu problema.

- Instituto Nacional de consumo (INC).
- Oficinas municipales de Información (OMIC).

RECLAMACIONES ANTE LA SECRETARÍA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES Y LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN:

¿Por qué motivos se puede reclamar?

Son motivos de reclamación: el funcionamiento, el precio, la facturación, la responsabilidad por daños o cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con la prestación del servicio.

Trámite previo

La reclamación deberá dirigirse a cualquiera de las oficinas comerciales del operador en cuestión, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que las motive.

Formulada la reclamación, si el abonado no hubiera obtenido respuesta satisfactoria del operador en el plazo de un mes, podrá acudir a las vías indicadas en los apartados siguientes.

- Dirigir su reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo, en los términos establecidos en la normativa reguladora de las mismas.
- Dirigirse por escrito, en el plazo de un mes desde la respuesta del operador o la finalización del plazo para responder, a :

Secretaría Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información
Palacio de Comunicaciones
c/ Alcalá, 50
28071 MADRID

Requisitos del escrito de reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

- 1º.-Nombre y apellidos del interesado y, en su caso, de la persona que le represente.
- 2º.-Domicilio o lugar que se señale a efectos de notificaciones,
- 3º.-Hechos y razones en que se motiva la reclamación.
- 4º.-Petición en que se concrete, con toda claridad, la solicitud.
- 5º.-Lugar y fecha.
- 6º.-Firma del solicitante.

Resolución de la reclamación

Una vez realizados los trámites oportunos, la Secretaría Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información dictará resolución sobre la cuestión planteada.

La resolución que ésta dicte agotará la vía administrativa y, en caso de disconformidad por cualquiera de las partes, contra ella podrá interponerse recurso contencioso-administrativo.

Denuncias en los Cuerpos de Seguridad del Estado.

Las Asociaciones no tenemos potestad para gestionar Denuncias. Tanto la Dirección General de la Policía Nacional como la Dirección General de la Guardia Civil han establecido sistemas telemáticos para la denuncia de delitos tecnológicos tales como la creación y difusión de virus informáticos, la realización de copias piratas de programas o la violación del secreto de las comunicaciones, por citar sólo algunos ejemplos.

Policía Nacional.

La Dirección General de la Policía Nacional, a través de la Comisaría General de Policía Judicial, ha creado la Unidad de Investigación de la Delincuencia en Tecnologías de la Información, operativa las 24 horas, para combatir un tipo de delincuencia que utiliza los medios que proporcionan las nuevas Tecnologías de la Información.

Las denuncias pueden realizarse en el teléfono: 91.582.29.00.

Por correo electrónico: delitos.tecnologicos@policia.

Guardía Civil.

Grupo de Delitos Tecnológicos de la Guardia Civil
La Dirección General de la Guardia Civil, a través de la Unidad Central Operativa del Servicio de Policía Judicial de la Guardia Civil, dispone del Departamento de Delitos en la Alta Tecnología (DDAT),
Se puede contactar en el teléfono: 91.514.64.00

Por correo electrónico: uco@gcivil.mir.es.

TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

Para estos temas el organismo de referencia es la Agencia de Protección de Datos, que es un Ente de Derecho Público, con personalidad jurídica propia y plena capacidad pública y privada. Actúa con plena independencia de las Administraciones Públicas en el ejercicio de sus funciones. Su finalidad principal es velar por el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos personales y controlar su aplicación, en especial en lo relativo a los derechos de información, acceso, oposición, rectificación y cancelación de datos.

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Agencia de Protección de Datos
Sagasta 22, 28004 Madrid
Teléfono 91 399 62 00

DENUNCIAS EN UN JUZGADO.

Es un procedimiento que en general resulta lento y caro. Si la denuncia tiene como base el contenido o información que aparece en una página web suele ser de gran ayuda el obtener un acta notarial que acredite ese contenido para que cuando se vea tu caso tengas elementos documentales que aportar.

DIRECCIONES DE INTERÉS RELACIONADAS CON LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES:

- Secretaría de estado de telecomunicaciones y para la sociedad de la información.
- Agencia de Protección de Datos.
- Arbitraje de Consumo.
- Defensor del pueblo.
- Portal del ciudadano.
- Organización de consumidores y Usuarios (OCU).

- Información sobre los correos basura (Spam)
- Información sobre la propiedad intelectual y derechos de autor.
- Información sobre registro de patentes y marcas.

