

11

NOCIONES BÁSICAS DE CONSUMO

ABRIL
2018

Infokontsumoa



SANTURTZI
udala - ayuntamiento
Stz

IUB
MIC

 **kontsumoBIDE**
KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

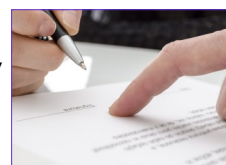
¿Cuándo eres persona consumidora o usuaria?

- ▶ Cuando a **título particular** adquieres un bien (mueble e inmueble) o utilizas un servicio, como **destinataria final** (en un ámbito personal o familiar). *Por ejemplo:*
 - Cuando compras un ordenador para uso particular.
 - Cuando contratas un servicio de telefonía para tu domicilio familiar.
- ▶ **No lo eres** si lo adquieres o utilizas para integrarlo en ejercicio de una actividad empresarial o profesional. *Por ejemplo:*
 - Cuando compras un ordenador para tu oficina.
 - Cuando contratas un servicio de telefonía como persona autónoma.

¿Cómo evitar conflictos de consumo?

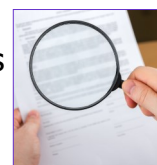
ANTES DE COMPRAR UN PRODUCTO O CONTRATAR UN SERVICIO

- ▶ **Compara y elige** lo que más se adecue a tus necesidades.
- ▶ Solicita y **guarda el presupuesto o publicidad**.
- ▶ Lee detenidamente todas las condiciones del contrato y **no firmes** nada que no entiendas bien.



DESPUÉS DE COMPRAR UN PRODUCTO O CONTRATAR UN SERVICIO

- ▶ Solicita y **guarda el ticket** de compra o **factura**, la copia del **contrato** y en su caso el documento de garantía comercial.
- ▶ **Cumple** con las obligaciones que has adquirido.
- ▶ Siempre que entregues el producto al comercio o al servicio de asistencia técnica, exige y guarda el resguardo de depósito.
- ▶ Lee y **respet**a las indicaciones de etiqueta e instrucciones del producto.



¿Queja, denuncia o reclamación?

- ▶ **Queja**, la **manifestación** de desagrado dirigida hacia la empresa o establecimiento, que efectúas cuando consumes un bien o recibes un servicio, que consideras **insatisfactorio**, mostrando sólo disconformidad. Su finalidad es únicamente que se mejore la atención al cliente.
- ▶ **Denuncia**, el **acto** en el que pones en conocimiento de la Administración Pública la posible comisión de una **infracción administrativa** en materia de **consumo**. Tiene el carácter de interés general. Los servicios de inspección y de control de la Administración comprobarán los hechos. Si es necesario, adoptarán las medidas y/o impondrán las sanciones que correspondan, para corregir y prevenir esas actuaciones.
- ▶ **Reclamación**, **comunicación** para poner en conocimiento de la **empresa o establecimiento** y/o de la Administración unos hechos que consideras que han vulnerado tus derechos como persona consumidora y que te han **perjudicado**. Su objetivo es que hagan caso de **tu petición** (restitución, reparación o indemnización, la rescisión de un contrato, anulación de una deuda o realización de una prestación a la que crees tener derecho).



HOJAS DE RECLAMACIONES

Formulario de reclamación para la Administración. Incluye campos para datos personales, descripción del hecho, y opciones de reclamación (restitución, reparación, etc.).

Administración

Formulario de reclamación para el Establecimiento. Incluye campos para datos personales, descripción del hecho, y opciones de reclamación (restitución, reparación, etc.).

Establecimiento

Formulario de reclamación para la Persona consumidora. Incluye campos para datos personales, descripción del hecho, y opciones de reclamación (restitución, reparación, etc.).

Persona consumidora

¿Cómo y dónde reclamar?

Cuando se produce un conflicto con la empresa debemos seguir los siguientes pasos:

- ▶ Intentar llegar a un **Acuerdo Amistoso** con la empresa o establecimiento con el que se ha realizado el contrato.



- ▶ Si no se recibe una respuesta satisfactoria, deberás **Solicitar la Hoja de Reclamaciones** en el propio establecimiento donde se originó el conflicto y presentarla en **KONTSUMOBIDE** (Alda. Rekalde 39A Bilbao) o en la **OMIC SANTURTZI**.



Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora
Avda. Murrieta, 25. (Junto al Palacio de Oriol)
Santurtzi

Horario de atención: 9:30-13:30 Lunes a Viernes

La OMIC intentará realizar una **mediación** entre las partes con el fin de alcanzar un acuerdo que resuelva el conflicto.

- ▶ En caso de no obtener una solución satisfactoria, también puedes acudir al **Sistema Arbitral de Consumo Euskadi**, si la empresa está adherida, en cuyo caso exhibirá este distintivo.

Es una vía extrajudicial, rápida y gratuita de resolución de conflictos, de carácter voluntario pero vinculante.



*Más información en la publicación de nuestra web:
Arbitraje de consumo, ¿qué es?*

- ▶ Otra opción es la **vía judicial**. Cuando la cuantía reclamada no excede de 2.000 euros, puedes presentar una demanda de juicio verbal en nombre propio sin necesidad de asistencia letrada.

