



1. [La protección del consumidor](#)
2. [Las instituciones que nos protegen](#)
3. [Las reclamaciones](#)
4. [La mediación](#)
5. [El arbitraje de consumo](#)
6. [Las compras transfronterizas](#)

[En resumen](#)



El consumidor o usuario

Es la organización o individuo que consume bienes o servicios que los proveedores y fabricantes ponen a disposición en el mercado con el propósito de satisfacer alguna de sus necesidades.

Derechos



Protección contra los riesgos que puedan afectar a la salud o a la seguridad



Protección de los legítimos intereses económicos y sociales



Indemnización de los daños y la reparación por los perjuicios sufridos



Información correcta sobre bienes o servicios



Audiencia en consulta y la representación de los intereses de los consumidores



Protección de los derechos mediante procedimientos eficaces

Deberes

Actuar de buena fe en el desarrollo de cualquier queja

Cumplir con los compromisos adquiridos en la compra venta

Seguir las instrucciones de uso establecidas por el fabricante

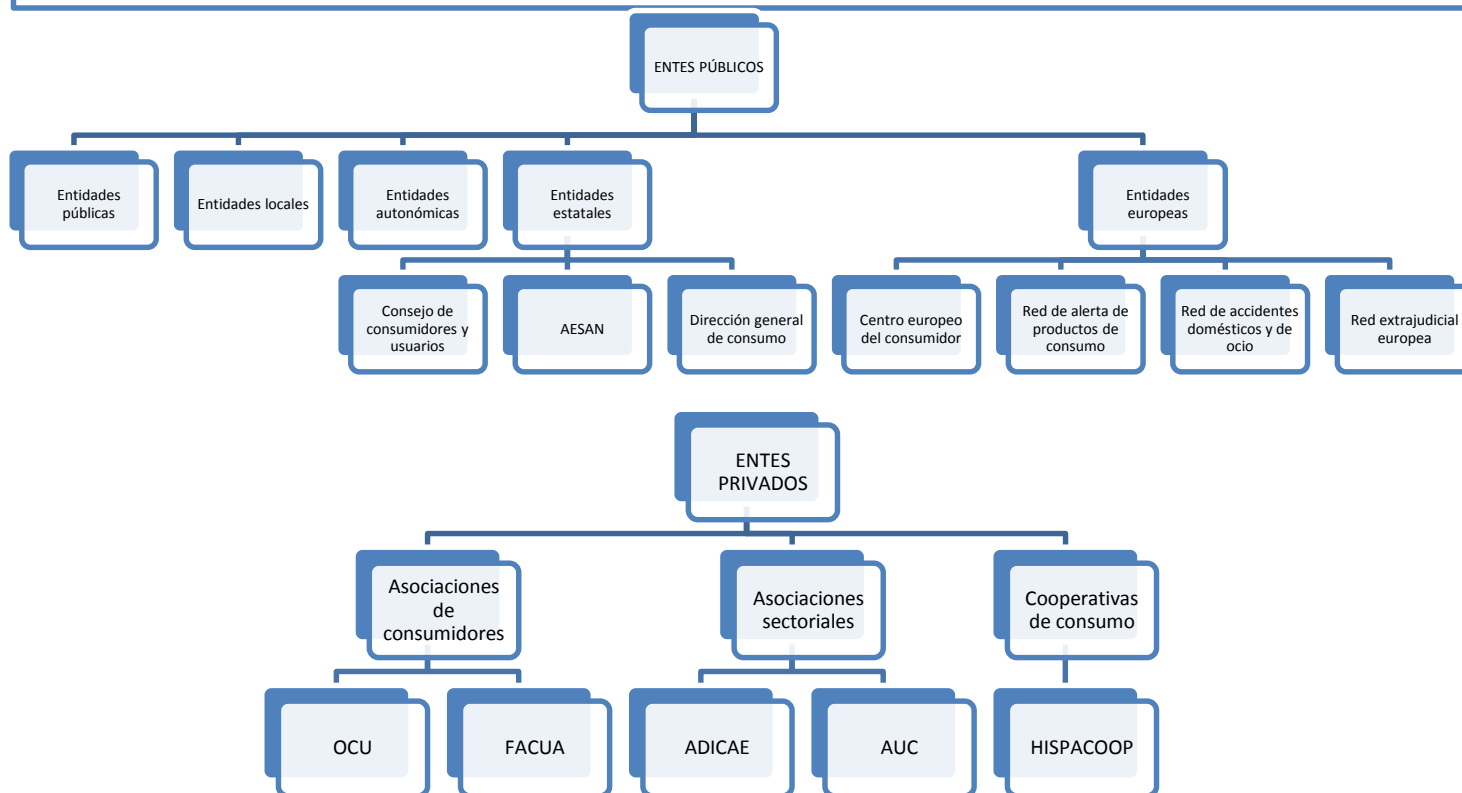
El consumidor y sus derechos

2. Las instituciones que nos protegen



Las instituciones que nos protegen

La Constitución española obliga a los poderes públicos a defender a los consumidores y usuarios y, al mismo tiempo, promover su información y educación.





Las hojas de reclamaciones

Es una comunicación que el consumidor dirige a la administración competente en la cual expresa su insatisfacción con el bien adquirido o con el servicio prestado. En ella se presenta un conflicto o desacuerdo entre la empresa o el profesional que le ha vendido el producto o prestado el servicio y el propio consumidor.

Hoja de reclamación / Official Complaint Form			
1.- Estos datos serán cumplimentados por el reclamado <u>antes de su entrega</u> al consumidor/ to be filled by the company			
Nombre del establecimiento	Actividad		
Razón Social	NIF/CIF		
Correo electrónico	Teléfono		
Dirección	Localidad		Provincia
C.P.			
El establecimiento está adherido al Sistema Arbitral de Consumo / Establishment subject to Consumer Arbitration Service: SI / Yes <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
2.- Datos del solicitante / To be filled by the claimant:			
Nombre (Name)	Apellidos (Last Name)	NIF/NIE/Passaporte (Passport)	
Correo electrónico (e-mail address)	Teléfono (phone number)		
Dirección (Address)			
Solicito que el correo electrónico arriba indicado sea el medio preferente para comunicaciones : SI / Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> (I request that the above email address be the preferred means of communication)			
3.- Motivo de la reclamación / Reason for complaint:			
.....			
.....			
.....			
.....			
.....			
4.- Pretensiones del solicitante / Claimant requests:			
.....			
.....			
.....			
Solicito someter la reclamación al sistema arbitral de consumo (I hereby agree to submit claim to consumer arbitration service) SI / Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> (If the arbitration is accepted by both parties, prevents it from going to court and requires compliance with the arbitration sentence)			
5.- Alegaciones de la empresa / Company allegations:			
.....			
.....			
.....			
A las / at horas / hours del día / day (mes / month) (año / year) (fecha de la reclamación / date of claim)			
Firma del reclamante / complainant's signature		Firma y sello del reclamado / company's signature	

INSTRUCCIONES AL DORSO (SEE THE BACK FOR INSTRUCTIONS)

12 El consumidor y sus derechos

4. La mediación



La mediación

Es un procedimiento por el cual el mediador, que podrá ser la Administración de Consumo o la que ha llegado una reclamación o una entidad de resolución alternativa legalmente acreditada, propone soluciones para que las partes en conflicto, consumidor y empresa, puedan llegar a un acuerdo



La mediación permite que
consumidor y empresa
lleguen a acuerdos sin llegar a
la vía judicial



El documento de mediación

Si existe un conflicto entre dos partes, mediante el arbitraje, estas se someten voluntariamente a la decisión de un órgano arbitral que resuelve el litigio planteado a través de una sentencia de obligado cumplimiento en lo que se llama el laudo arbitral



MINISTERIO
DE SANIDAD, CONSUMO
Y BIENESTAR SOCIAL

DIRECCION GENERAL DE:



JUNTA A
NACIONAL
DE CONSUMO

EXPTE NÚM. _____

SOLICITUD DE ARBITRAJE

RECLAMANTE:

Don/Dña.:

D.N.I. _____, y domicilio en _____

Provincia de _____, C/ _____

nº _____, piso _____, C.P. _____, Teléfono: _____

e.mail: _____

De acuerdo con lo establecido en el Art. 34 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, SOLICITA de esa Junta Arbitral de Consumo que, previo convenio sea resuelta la cuestión litigiosa señalada a continuación, conforme al procedimiento arbitral de consumo recogido en el Real Decreto citado, y opta por un arbitraje:

___ En Equidad

___ En Derecho

Asimismo acepta que se intente la mediación.

Nota: la decisión recaída en el procedimiento tendrá carácter vinculante y supone la renuncia a la vía judicial para la resolución del conflicto o reclamación planteada

reclamación planteada

Dicha reclamación se dirige a:

RECLAMADO:

Nombre o Razón Social:

con N.I.F. / C.I.F. _____, y domicilio _____

provincia de _____, _____

nº _____, piso _____, C.P. _____, Teléfono: _____ Fax _____

e.mail: _____

HECHOS QUE MOTIVAN LA RECLAMACIÓN:

PRETENSIÓN:

DOCUMENTACIÓN Y PRUEBAS QUE SE APORTAN:

OBSERVACIONES:

En consecuencia, SOLICITO de esa Junta Arbitral de Consumo, sea admitida a trámite esta petición de arbitraje y previo seguimiento del procedimiento previsto en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que regula el Sistema Arbitral de Consumo, en dicho laudo que resuelva la cuestión litigiosa descrita, comprometiéndome a cumplir la decisión que se adopte.

Asimismo manifiesto, que no he interpuesto ni interpondré reclamación por el mismo asunto en otro junta arbitral ni órgano jurisdiccional.

Fecha y Firma



Las compras transfronterizas

Son las que los consumidores realizan cuando se trasladan a otro país o las que hacen desde su lugar de residencia a un profesional o a una empresa establecidos en otra nación.



Formulario de Reclamación

Cofinanciado por la
Unión Europea



Su información de contacto

NOMBRE: *

PRIMER APELLIDO: *

SEGUNDO APELLIDO:

LOCALIDAD: *

PAÍS DE RESIDENCIA: *

TELÉFONO *

E-MAIL: *

VÍA POR LA QUE COMPRÓ: *

Su Reclamación *

(max. 500 caracteres)

Por favor, proporcione una descripción / detalles de su queja.

El consumidor y sus derechos

En resumen

