

Quen é consumidor e usuario?

As persoas físicas ou xurídicas que adquiren, utilizan ou gozan, como destinatarios finais, de bens mobles ou inmobles, produtos, servizos, actividades ou funcións, sexa a natureza pública ou privada, individual ou colectiva de quen os produce, facilita, subministra ou expide.

Cales son os meus dereitos básicos como consumidor e usuario?

A protección contra os riscos que poidan afectar a saúde ou a seguridade.

A protección dos lexítimos intereses económicos e sociais, en particular, fronte á inclusión de cláusulas abusivas nos contratos.

A indemnización ou reparación dos danos e perdas sufridos.

A información correcta sobre os diferentes produtos ou servizos e a educación e divulgación para facilitar o coñecemento sobre o seu adecuado uso, consumo ou usufruto.

A audiencia en consulta, participación no procedemento de elaboración das disposicións xerais que lles afecten directamente e a representación dos seus intereses, todo isto mediante asociacións, agrupacións ou confederacións de consumidores e usuarios legalmente constituídas.

A presión xurídica, administrativa e técnica nas situacións de inferioridade, subordinación ou indefensión.

Que diferenza existe entre unha denuncia e unha reclamación?

Unha denuncia é un acto polo cal un usuario ou consumidor pon en coñecemento da Administración competente en consumo un feito que pode supoñer unha vulneración das normas de protección ao consumidor. Unha denuncia non persigue, por tanto, a defensa individual dos consumidores, senón a defensa colectiva.

Unha reclamación producirase cando un consumidor entre en desacordo cunha empresa ou profesional que lle vendeu o produto ou lle prestou o servizo. Neste caso, poderá poñer de manifesto os feitos ante a administración competente solicitando unha solución ao conflito presentado e, no seu caso, unha compensación.

Como e onde podo realizar consultas?

Pode efectualas na OMIC persoalmente, telefonicamente ou por medio do correo electrónico. Dada a delicadeza da información, hai que ter en conta que, aínda que na maioría dos casos esta información se ofrece de maneira inmediata, pode ser necesario, noutros casos, solicitar información a terceiros ou proceder ao estudo da consulta, en cuxo caso a resposta se pode demorar por un breve período.

Como debo facer unha denuncia na OMIC?

Efectuarase presencialmente e por escrito na Oficina Municipal de Información ao Consumidor.

Deben constar os seguintes datos:

Datos persoais: nome, apelidos, D.N.I., enderezo, teléfono e calquera outro dato de contacto que se estime conveniente.

Datos da empresa denunciada: como mínimo, debe constar o nome da empresa e un enderezo.

Cantos máis datos da empresa se acheguen, máis áxil será a tramitación.

Feitos: exposición detallada do feito.

Como debo facer unha reclamación na OMIC?

Efectuarase presencialmente e por escrito na Oficina Municipal de Información ao Consumidor.

Datos persoais: nome, apelidos, D.N.I., enderezo, teléfono e calquera outro dato de contacto que se estime conveniente.

Datos da empresa: como mínimo, debe constar o nome da empresa e un enderezo.

Cantos máis datos da empresa se acheguen, máis áxil será a tramitación.

Feitos: exposición detallada do feito.

Documentación: toda a documentación de que dispoñamos e en que baseemos a nosa denuncia.

Pretensión: especificar claramente o que pretendemos coa reclamación (devolución de diñeiro, cambio do produto, reparación do dano, etc.).

Follas de reclamacións.

Que son as follas de reclamacións?

Entre as diferentes vías que permiten defender os dereitos e restablecer os intereses lesionados dos consumidores, as follas de reclamacións constitúen un instrumento áxil para facilitar a remisión ás administracións das denuncias por presuntas infraccións dos dereitos legalmente recoñecidos e daquelas reclamacións que os consumidores desexen someter á arbitrase de consumo.

Quen debe ter follas de reclamacións?

Todas as persoas físicas ou xurídicas titulares de establecementos que comercialicen bens ou presten servizos na Comunidade Autónoma de Galicia, a excepción dos centros ou establecementos de titularidade pública.

Como é a folla de reclamacións?

As follas de reclamacións están integradas por un xogo unitario de impresos autocalcables composto por un folio orixinal de cor branca, un de cor verde e outro de cor amarela.

Que datos debe incluír a folla de reclamacións?

Antes da entrega ao consumidor, na folla de reclamacións deberán figurar previa e debidamente cubertos todos os datos correspondentes á identificación da entidade reclamada. O reclamante deberá facer constar no impreso os seus datos persoais (nome, apelidos, domicilio, número do documento nacional de identidade ou pasaporte) e unha descrición breve dos feitos que motivan a reclamación indicando a data en que aconteceron. Así mesmo, indicará as pretensións da reclamación e se desexa que sexa resolta a través do Sistema Arbitral de Consumo.

Que documentación se achegará coa folla de reclamacións?

Poderá acompañar a reclamación con todas as probas ou documentos que considere oportunos para unha mellor valoración dos feitos e, en especial, a factura cando se trate dunha reclamación sobre o prezo.

Onde se entrega cada copia?

O impreso orixinal da folla de reclamacións de cor branca será dirixido polo reclamante (o consumidor) ao servizo provincial de consumo da provincia onde radique o establecemento ou centro. Poderá presentarse en calquera centro ou oficina da Administración da Xunta de Galicia ou en calquera dos previstos no artigo 38.4º da lei de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común. A copia de cor verde quedará no poder do reclamante e a de cor amarelo en poder do reclamado.

Tamén se poden presentar nas Oficinas Municipais de Información ao Consumidor (OMIC) ou nas Asociacións de Consumidores e Usuarios.

Que prazos de tramitación hai?

Os prazos para poder reclamar varían en función da relación de consumo respecto á cal se presente o conflito. Por iso, non debe retrasarse a obtención da información sobre este aspecto, xa que podería suceder que unha reclamación extemporánea fixese perder dereitos que doutra forma se poderían exercer.

Que é a mediación?

A mediación consiste nun procedemento rápido, sinxelo e gratuíto mediante o cal dúas partes enfrontadas chegan, ou poden chegar, a resolver a súa controversia. O acordo facilítase mediante a intervención dun terceiro neutral e imparcial, experto en técnicas de negociación e resolución de conflitos, que é coñecedor da normativa do conflito e fai ver ás partes as vantaxes e inconvenientes de cada posición, sempre co fin de manter a relación comercial e evitar un litixio.

Características da mediación:

Voluntariedade: vontade das partes de aceptaren a axuda dun terceiro e estaren predispostas a dialogar, por moi distantes que sexan as súas posturas.

Confidencialidade: os acordos e pactos a que chegan as partes teñen carácter privado e soamente son coñecidos por elas e polo mediador.

Imparcialidade do mediador nas súas actuacións para axudar ás partes a alcanzaren acordos.

Non imposición da solución por un terceiro: non hai xuíz ou un tribunal arbitral que dite a solución ao conflito, posto que son as partes as que van acercando posturas ata chegaren ao acordo ou solución proposto por elas mesmas.