

### ¿Quiénes son los consumidores y usuarios?

Un consumidor es una persona que compra algo.

Por ejemplo, eres consumidor cuando compras alimentos, ropa o muebles en una tienda.

Un usuario es una persona que paga por utilizar algo.

Por ejemplo, eres usuario cuando viajas en los autobuses de la ciudad.

Los consumidores y usuarios tienen unos derechos y pueden protestar si alguien los daña.

Estos derechos protegen a los consumidores y usuarios para usos personales, no para los negocios.

Por ejemplo, un fabricante de coches compra piezas que están mal.

En este caso, el fabricante de coches no puede reclamar como consumidor y debe hacerlo de otra forma según la ley.

### ¿En qué casos podemos expresar nuestro descontento con una compra o el uso de un servicio?

Los consumidores y usuarios pueden expresar su descontento contra una empresa o una tienda cuando creen que han dañado sus derechos e intereses.

Por ejemplo, podemos poner una queja cuando una tienda nos deniega el cambio de un producto en los 15 días siguientes a la compra.

- Cuando nos quiere cobrar por una reparación dentro del **plazo de garantía**.

El plazo de garantía es el tiempo que un fabricante

Asegura que el producto funciona bien.

Las reparaciones son gratis dentro del plazo de garantía.

### ¿Cómo puedo expresar mi descontento con una compra o el uso de un servicio?

Los consumidores y usuarios tienen 3 posibilidades de expresar su descontento por una compra o el uso de un servicio:

1. Poner una queja: Es una protesta por escrito porque el vendedor ha sido poco atento o ha prestado el servicio de forma incorrecta.  
Por ejemplo, el vendedor te habla de malas maneras.
2. Poner una reclamación: Es una protesta por escrito porque el vendedor ha dañado los derechos del consumidor.  
Por eso, el consumidor, pide al vendedor una compensación.  
Por ejemplo, un vendedor vende una lavadora que no funciona bien y no quiere cambiarla.



3. Poner una denuncia: Es un escrito para avisar al Ayuntamiento o a la Comunidad Autónoma de que un vendedor comete un delito de consumo. Por ejemplo, un vendedor cambia la fecha de caducidad de los alimentos.

Todos los ciudadanos pueden reclamar contra una empresa o una tienda en la que han comprado un producto o en la que han utilizado sus servicios. También pueden reclamar los representantes de los ciudadanos, por ejemplo, los padres de un menor de 18 años.

### ¿Cómo puedo hacer una queja o una reclamación?

Los consumidores y usuarios deben pedir la hoja de quejas y reclamaciones en la empresa o la tienda contra la que quieren reclamar.

Todas las tiendas y empresas que vendan productos o presten servicios a consumidores y usuarios deben tener hojas de quejas y reclamaciones.

Además, un cartel debe anunciar que tienen hojas de quejas y reclamaciones en la tienda o la empresa.

El vendedor debe dar la hoja de quejas y reclamaciones en el momento que la pide el consumidor o usuario.

El vendedor nunca puede enviar al consumidor o usuario a otra tienda o a las oficinas centrales de la empresa.

El consumidor o usuario debe rellenar la hoja de quejas y reclamaciones con sus datos, los motivos de su protesta y la compensación que pide.

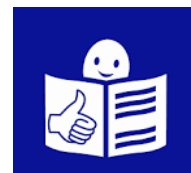
La hoja de quejas y reclamaciones tiene 3 copias:

- una para la persona,
- otra para la tienda
- y otra para el Ayuntamiento o la Comunidad Autónoma.

La tienda o empresa debe responder al consumidor o usuario en los siguientes 10 días, sin contar domingos y días de fiesta.

El consumidor o usuario puede ir al Ayuntamiento o a la Comunidad Autónoma cuando la tienda o empresa no le responde en esos 10 días a su protesta.

En el caso de Málaga, los consumidores y usuarios pueden ir a la Oficina Municipal de Información al Consumidor.



### ¿Dónde puedo ir a solucionar mi reclamación?

El Ayuntamiento de Málaga tiene

una Oficina Municipal de Información al Consumidor.

También la conocemos como OMIC.

La oficina ofrece información y aconseja a los consumidores y usuarios sobre los pasos a dar con sus reclamaciones.

Los servicios de esta Oficina son gratis.

Cuando la tienda o empresa no responde o rechaza la compensación que el consumidor pide, hay 2 formas de resolver el conflicto:

#### 1. La mediación.

El consumidor o usuario puede pedir la mediación

en la Oficina Municipal de Información al Consumidor.

En la mediación, el consumidor y los representantes de la tienda o empresa reclamada se reúnen para resolver el conflicto.

Un mediador es una persona que ayuda a encontrar un acuerdo.

#### 2. El arbitraje.

Es una forma de resolver un conflicto en vez de ir a juicio.

Los consumidores y usuarios pueden llevar su reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo.

Solo es posible cuando la empresa o la tienda acepta el arbitraje para solucionar la reclamación.

Muchas empresas y tiendas tienen un cartel visible que anuncia que aceptan el arbitraje para las reclamaciones.

Puedes consultar la lista de tiendas y empresas que aceptan el arbitraje en esta página web: <http://www.malaga.eu/misc/empresas.jsp>

El arbitraje es gratis.

También es más rápido y sencillo que un juicio.

Las Juntas Arbitrales de Consumo tienen 6 meses para solucionar una reclamación.

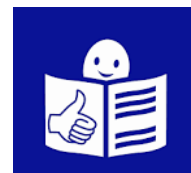
Puede haber un árbitro o un colegio arbitral con 3 árbitros para resolver la reclamación.

Al final, los árbitros resuelven la reclamación con un laudo.

El laudo es la solución propuesta y es como la sentencia de un juez.

El consumidor y la empresa deben aceptar el laudo y cumplirlo.

Ni el consumidor ni la empresa pueden ir después a un juez para que revise el laudo.



### Empresas con su propia forma de presentar reclamaciones

Algunas empresas pertenecen a actividades económicas más complicadas y tienen su propia forma de presentar reclamaciones.

#### Empresas de telefonía e internet

Los pasos de la reclamación son:

1. Presentar la reclamación en la empresa.
2. Cuando no contesta o no soluciona el problema, puedes:
  - a. Ir a una Junta Arbitral de Consumo, cuando la empresa la acepta.
  - b. Ir a la Oficina Municipal de Información al Consumidor.
  - c. Enviar por correo la reclamación a:

Secretaría de Estado de Telecomunicaciones  
y para la Sociedad de la Información.

C/ Capitán Haya, 41  
28071 Madrid

También puedes enviar la reclamación por internet en [www.usuariostelegob.es](http://www.usuariostelegob.es)

Evita enviar la reclamación a varios de estos sitios a la vez.

#### Empresas de seguros

Los pasos de la reclamación son:

1. Presentar la reclamación en la Oficina de Atención al Cliente o del Defensor del Cliente de la aseguradora.
2. Cuando la aseguradora no contesta después de 2 meses, puedes enviar por correo la reclamación a:

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones  
Paseo de la Castellana, 44  
28046 Madrid

También puedes enviar la reclamación por internet en [www.sededgsfp.gob.es](http://www.sededgsfp.gob.es)

#### Bancos

Los pasos de la reclamación son:

1. Presentar la reclamación en la Oficina de Atención al Cliente o del Defensor del Cliente del banco.
2. Cuando el banco no contesta después de 2 meses, puedes enviar por correo la reclamación a:

Banco de España  
Departamento de Conducta de Mercados y Reclamaciones  
Calle Alcalá, 48  
28014 Madrid



También puedes enviar la reclamación por internet en

[www.bde.es/clientebanca/es/areas/quejas/reclamaciones/](http://www.bde.es/clientebanca/es/areas/quejas/reclamaciones/)

### Compañías aéreas

Los pasos de la reclamación son:

1. Poner la primera queja en la oficina de la compañía aérea en el aeropuerto cuando aterrices.

Cuando la compañía aérea no tiene oficina propia, pide una hoja de reclamaciones en el mostrador de la empresa de aeropuertos españoles AENA.

2. Cuando la compañía aérea no contesta después de un tiempo, puedes enviar la reclamación a:

Agencia Estatal de Seguridad Aérea  
División de Calidad y Protección al Usuario  
Avenida General Perón, 40. Acceso B  
28020 Madrid

También puedes enviar la reclamación por correo electrónico a [sau.aesa@seguridadaerea.es](mailto:sau.aesa@seguridadaerea.es)

En los casos de telefonía e internet, seguros, bancos y compañías aéreas, el Ayuntamiento de Málaga aconseja a los usuarios que vengan a la Oficina Municipal de Información al Consumidor después de haber presentado la reclamación en la empresa.

En la Oficina podemos proponer la mediación para solucionar la reclamación.

Los usuarios pueden ir a juicio cuando sigan descontentos con la respuesta de las oficinas donde presentaron la reclamación.



### El trámite en la web

[http://malaga24h.malaga.eu/portal/seccion\\_0002?id=212&tipoVO=5](http://malaga24h.malaga.eu/portal/seccion_0002?id=212&tipoVO=5)



### El trámite audio descrito y en lengua de signos española

<https://youtu.be/eZd5C9TO0ag>