

¿cómo resolver un conflicto de consumo?

A

Problema



Un consumidor tiene un problema con una compra o con un servicio en un establecimiento o con un profesional o empresa u online.

B

Intentar resolverlo



En primer lugar, hay que buscar una solución al problema hablando con la empresa. Mejor si queda constancia de ello por escrito.

C

Si no es posible



Hay tres maneras de solucionarlo: poniendo una **reclamación**, solicitando un **arbitraje de consumo**, o acudiendo a los **tribunales de justicia ordinaria**.

Poner una reclamación en los organismos de consumo



1

Solicite la **hoja de reclamaciones** en el establecimiento o descárguela de internet.

2

Preséntela en la **OMIC** más cercana, en la **Oficina de Atención al Consumidor**, o por internet (con certificado digital)

3

La administración la remitirá a la empresa para solicitarle una solución. Una vez que la reciba, tendrá un plazo de 15 días para contestar y solucionar el problema.

Solicitar un arbitraje de consumo



1

Solicítelo si el establecimiento está adherido al Sistema Arbitral de Consumo, o lo acepta para el caso en concreto. Es necesario que ambas partes estén de acuerdo en resolver el conflicto mediante este sistema.

2

Presente la solicitud en la OMIC más cercana, en la Oficina de Atención al Consumidor, o por internet (con certificado digital)

Acudir a los tribunales de justicia



1

Si reclama por una cuantía igual o inferior a 2.000 €, puede interponer una demanda en su propio nombre, sin necesidad de ser asistido por un abogado ni por un procurador.

2

También puede acudir a una asociación de consumidores, donde le asesorarán y ayudarán a presentar la demanda.