

¿Cómo resolver un conflicto de consumo?

PROBLEMA

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

INTENTAR RESOLVERLO

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

SI NO ES POSIBLE

Hay 3 maneras de solucionarlo: poniendo una reclamación, solicitando un arbitraje de consumo, o acudiendo a los tribunales de justicia ordinaria.

1 PONER UNA RECLAMACIÓN EN LOS ORGANISMOS DE CONSUMO

1. Solicite una **hoja de reclamaciones** en el establecimiento o descárguela de internet.
2. Preséntela en la **OMIC** más cercana, en **Consumo de la Comunidad de Madrid**, 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**.

2 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 **Consumo de la Comunidad de Madrid**, o por **internet** (con certificado digital)
- Consulte **más información** sobre el arbitraje de Consumo”

3 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.