

15 de marzo, Día mundial de los derechos del consumidor

Declaración de derechos del consumidor (ONU):

- 1) **Derecho al acceso a bienes y servicios básicos esenciales, como alimentos, ropa, vivienda, salud, educación y salubridad.**
- 2) **Derecho a la protección contra productos y procesos peligrosos.**
- 3) **Derecho a recibir información para una elección correcta y protección contra publicidad deshonesto o confusa.**
- 4) **Derecho a escoger productos y servicios a precios competitivos.**
- 5) **Derecho a ser escuchado y estar representado.**
- 6) **Derecho a recibir una reparación adecuada por quejas justas.**
- 7) **Derecho a la educación de los consumidores para efectuar elecciones seguras de bienes y servicios.**
- 8) **Derecho a un ambiente saludable para vivir y trabajar.**

Según la legislación española, el consumidor también tiene:

- **Derecho a la seguridad e información de los productos**
- **Derecho a no recibir publicidad engañosa o que contenga cláusulas abusivas**
- **Derecho a reclamar**

¿Quién defiende nuestros derechos y dónde acudir?:

- **Dirección General de Comercio, Consumo y Simplificación Administrativa a través del Servicio de Defensa del Consumidor**
- **Oficinas Municipales de Información al Consumidor de la Región de Murcia**
- **Asociaciones de Consumidores y Usuarios**
- **Juntas Arbitrales de Consumo**
- **Tribunales de Justicia**



Estos datos pertenecen al Servicio de Defensa del Consumidor

📞 968 35 71 90

✉ consumomurcia@carm.es

🌐 www.comercioyconsumo.carm.es

15 de marzo, Día mundial de los derechos del consumidor

¿Qué es el Arbitraje de Consumo?

Es un procedimiento extrajudicial y voluntario que permite resolver los conflictos en materia de consumo, surgidos entre consumidores y empresarios.

RÁPIDO: Resolución en un plazo de noventa días naturales

GRATUIDAD: El procedimiento es gratuito para las dos partes

VOLUNTARIO: Consumidores y empresarios se someten libremente al sistema.

VINCULANTE: El Laudo arbitral es de obligado cumplimiento.

¿Cómo se desarrolla el Arbitraje de Consumo?

El procedimiento lo inicia el consumidor, mediante la presentación de una solicitud de arbitraje dirigida a la Junta Arbitral de Consumo. La Junta intentará mediar entre las partes y si el conflicto no se resuelve y la empresa acepta someter a arbitraje la controversia, se designará un órgano arbitral, unipersonal o colegiado, llamado a dirimirlo. Se citará a las partes y podrá ser presencial o por video conferencia.

Adhesión al Sistema Arbitral

Las empresas o profesionales podrán declarar unilateralmente su voluntad de someter a Arbitraje todas las reclamaciones que planteen los consumidores. Actualmente, el censo de empresas adheridas a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia supera las 9.950.

Administración Electrónica

Podrán realizarse telemáticamente, siendo suficiente un certificado digital admitido o de un DNI electrónico. Deberán ingresar en el portal de la Comunidad Autónoma, y cumplimentar los trámites del procedimiento número 720.



Estos datos pertenecen al Servicio de Junta Arbitral de Consumo

☎ 968 35 71 82

✉ juntaarbitral@listas.carm.es

🌐 www.comercioyconsumo.carm.es