

**CIFP CARLOS III**

**CFGS Servicios al Consumidor**

**Promoción 2010/2011**



Si plicas sobre la imagen te llevará a su página de origen

# Día del Consumidor

15 de marzo de 2011

El día 15 de marzo de 2011, los alumnos del ciclo formativo de grado superior de Servicios al Consumidor, estuvieron en la Plaza de Juan XXIII de Cartagena en colaboración con Thader Consumo, dando información a las personas que pasaban por allí, sobre:

- Derechos de los consumidores
- Arbitraje
- Hojas de reclamaciones
- Encuesta sobre consumo

Caseta preparada  
para el evento



GRUPO PLIANTE

smart



**THADER CONSUMO**  
Federación Nacional de Asociaciones de Usuarios de Casas, Comedores y Siniestros

[www.thader.org](http://www.thader.org)



901501601



901501601



901501601



**C.I.F.P. CARLOS III**

CICLO FORMATIVO DE GRADO SUPERIOR  
**SERVICIOS AL CONSUMIDOR**

FAMILIA DE COMERCIO Y MARKETING

Ayuntamiento de Cartagena  
Concejalía de Cultura

Documentación que se hizo  
llegar a los consumidores,  
realizada por los alumno/as



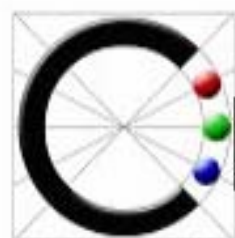
**REGIÓN DE MURCIA**

**901501601**

**TELÉFONO GRATUITO DEL CONSUMIDOR**



**Cifp Carlos III  
Servicios al Consumidor**



**IP CARLOS III**

## CUESTIONARIO ANONIMO

1.- ¿CONOCE SUS DERECHOS COMO CONSUMIDOR?

- SI
- NO

2.- ¿EN CASO DE RECLAMACIÓN, SABRÍA DÓNDE INTERPONER DICHA RECLAMACIÓN?

- SI
- NO

3.- ¿SABE LO QUE ES EL ARBITRAJE?

- SI
- NO



# Tríptico informativo

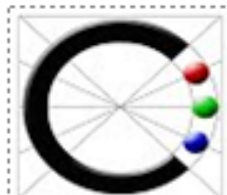
*¿Dónde pueda acudir?*

- ◆ *A casa O.MDC (Oficina Municipal de Información al Consumidor)*
- ◆ *A casa Asociación de Consumidores.*
- ◆ *Al Servicio de Atención al Consumidor de la Comunidad Autónoma.*



*En Cartagena:*

- ◆ *Oficina Municipal de Información al Consumidor  
C/ Doctores De Utrilla N° 4  
30303 Cartagena  
Tél.: 968 12 88 28 - Fax: 968 12 88 18*
- ◆ *Oficina Municipal de Información al Consumidor  
De Maraga - Consorcio  
Edificio Sotomayor 10, Desja.  
30380 De Maraga - Cartagena  
Tél.: 968 33 72 21 - Fax: 968 14 53 60*
- ◆ *Oficina Municipal de Información al Consumidor  
C/ Jardines esquina c/ Vía Galil  
30310 Cartagena  
Tél.: 968 31 59 92*
- ◆ *Asociación de Amas de Casa Consumidoras y  
Viajeras (AACCVA) integrantes de la Federación  
regional S. HAZD E. 900 NSU. AMO  
Calle Mayor N° 27 2da planta  
30201 Cartagena*



IES Carlos III

*15 de marzo*



*...día del consumidor*

## Conoces tus derechos como consumidor o usuario?

Son los siguientes:

- ◆ La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.
- ◆ La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- ◆ La indemnización o reparación de los daños y perjuicios sufridos.
- ◆ La información correcta sobre los diferentes productos o servicios y la educación y divulgación, para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.
- ◆ La representación de sus intereses, toda ella a través de las asociaciones, agrupaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.
- ◆ La protección judicial, administrativa y técnica en las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.

### ¿Quién puede reclamar?

Aquel ciudadano que tenga la condición de **CONSUMIDOR FINAL**, es decir, aquel que siempre compre un producto o use un servicio para su disfrute propio, que no esté dentro de una cadena comercial.

### ¿Cómo puedes Reclamar?

- ◆ Solicitar la Hoja de Reclamación Oficial en el establecimiento donde hemos adquirido el producto o servicio, sellada y firmada por dicho establecimiento.
- ◆ Acudir a una **OMIC** o a una Asociación de Consumidores y Usuarios con el impreso original y la copia (verde) junto con toda la documentación justificada de nuestra petición y nuestro **NIF**.
- ◆ En el caso de que proceda interponer una solicitud de Arbitraje para solicitar una solución extrajudicial a nuestra reclamación, nos facilitarán el tipo de impreso que hemos de cumplimentar y se encargarán de los trámites del mismo.

### Modelo Oficial de Hoja de Reclamación

The image shows a form titled 'hoja de reclamación complaints sheet' with the logo of the Spanish Consumer and User Association (Asociación Española de Consumidores y Usuarios). The form is divided into several sections for data entry:

- Identificación del reclamante (consumidor usuario reclamante):** Includes fields for Name, Address, Phone, Email, and NIF.
- Identificación del reclamado (consumidor usuario reclamado):** Includes fields for Name, Address, Phone, Email, and NIF.
- Objeto de la reclamación (consumidor usuario reclamante):** A large text area for describing the complaint.
- Hechos motivo de la reclamación (consumidor usuario reclamante):** Another large text area for detailing the facts.
- Registros del reclamado (consumidor usuario reclamante):** Includes fields for Name, Address, Phone, Email, and NIF.
- Lugar del hecho y día (consumidor usuario reclamante):** Includes fields for Location, Date, and Time.
- Firmas (consumidor usuario reclamante):** Includes fields for the signature of the complainant and the representative of the company.

#### IMPORTANTE

Tener en cuenta que las Hojas de Reclamación deben ser **ORIGINALES** y no fotocopias



**ESTABLECIMIENTO ADHERIDO  
ARBITRAJE DE CONSUMO**

- + **VOLUNTARIO:** ambas partes deben aceptar expresamente el arbitraje.
- + **SENCILLO:** carece de formalismos.
- + **GRATUITO:** la Administración remunera la tramitación, excepto la práctica de pruebas.
- + **RÁPIDO:** se resuelve como máximo en cuatro meses.
- + **EFICAZ:** la resolución o decreto es equivalente a una sentencia judicial, y ejecutiva.

Alumnos/as que han hecho posible, con su buen hacer, que esta jornada se desarrollara con total profesionalidad.



# CIFP Carlos III. Día del Consumidor

qarmena

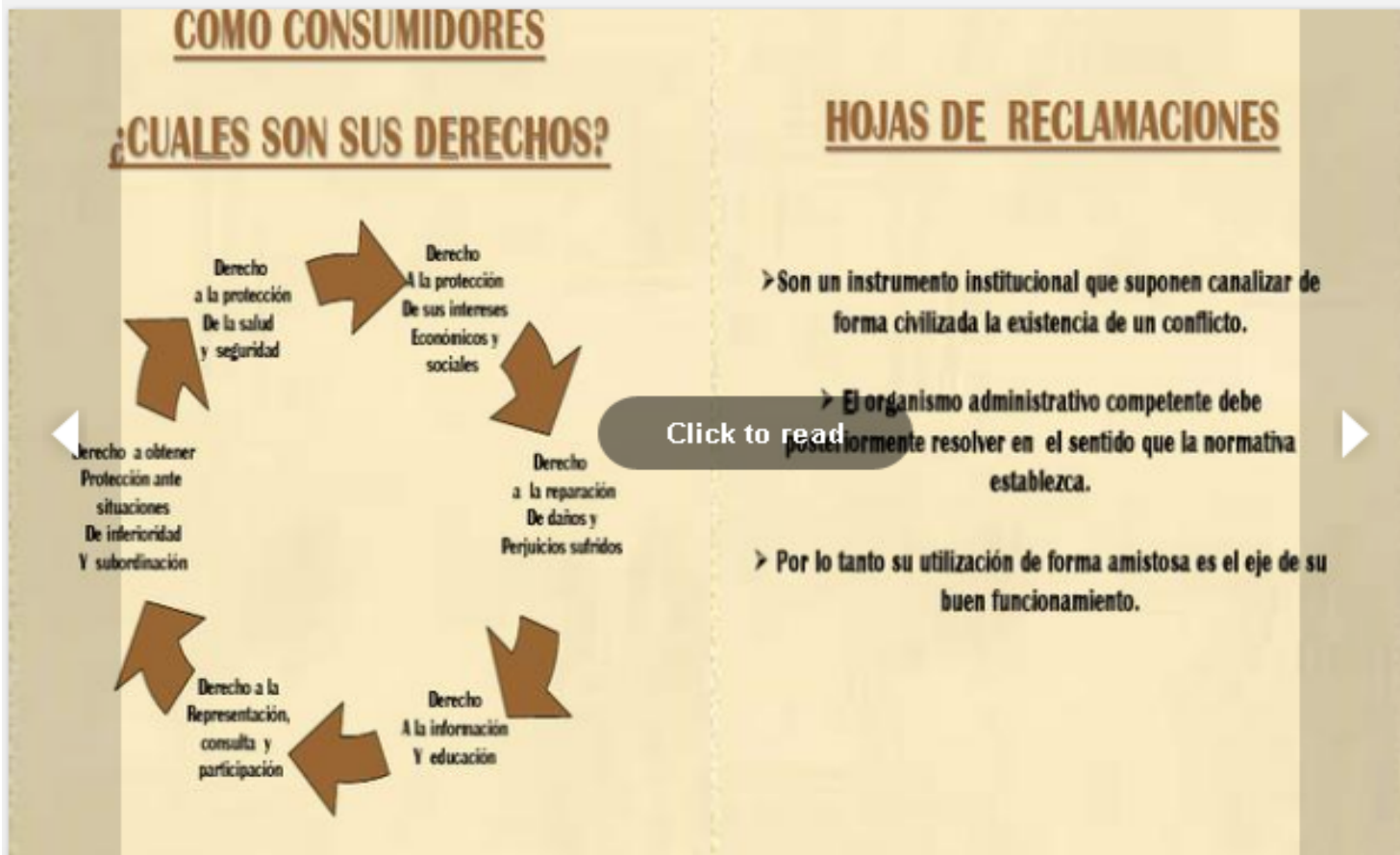
19 vídeos

Suscribirse



[http://www.youtube.com/watch?v=CjC\\_B3uBGqM](http://www.youtube.com/watch?v=CjC_B3uBGqM)

Pica sobre el enlace y te llevará a youtube para ver el vídeo



Search this publication

Me gusta

Presentación que sobre los derechos de los Consumidores, realizaron los alumnos del CIFP Carlos III [More](#)

[http://issuu.com/carmenzaplana/docs/dia\\_del\\_consumidor](http://issuu.com/carmenzaplana/docs/dia_del_consumidor)

Pica sobre el enlace y te llevará a ISSUU para ver la presentación que realizaron los alumnos