

SI UN CONSUMIDOR COMPRA UN PRODUCTO PELIGROSO, PUEDE...

- Notificar los problemas de seguridad y los incidentes al fabricante o a la persona responsable a través del canal específico indicado por ellos
- Solicitar soluciones al vendedor:
 1. *Sustitución del producto*
 2. *Reparación del producto*
 3. *Reembolso*
- Presentar una reclamación: en el establecimiento comercial o por Internet

Portugal Libro de reclamaciones en línea:
<https://www.livroreclamacoes.pt>

España En línea: Descargar el formulario oficial de la página web de la Oficina Regional de Consumo correspondiente al lugar de residencia del consumidor

- Notificar productos peligrosos en el portal Consumers Safety Gateway
webgate.ec.europa.eu/consumer-safety-gateway

EN CASO DE QUE LOS PRODUCTOS SEAN RETIRADOS POR EL FABRICANTE, YA SEA DE FORMA VOLUNTARIA O POR ORDEN DE UNA AUTORIDAD, EL CONSUMIDOR TIENE DERECHO INMEDIATO A UNA SOLUCIÓN
(al menos dos de las opciones presentadas)

- Recurrir a mecanismos legales

Mecanismos extrajudiciales para litigios de consumo

Soluciones extrajudiciales más sencillas, rápidas y económicas

ADR/RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS (ORGANISMOS NACIONALES)

Para disputas con vendedores nacionales

Entidad imparcial de resolución de disputas

ECC/CENTROS EUROPEOS DEL CONSUMIDOR (UNO EN CADA PAÍS)

Para disputas con vendedores de otros países de la UE, Noruega, Islandia y Liechtenstein

Reúne al consumidor y al comerciante para ayudar a encontrar una solución

<p>Mecanismos judiciales (no es necesario un abogado)</p> <p>Portal Europeo de Justicia Electrónica webgate.ec.europa.eu/e-justice/</p> <p>Formularios en todos los idiomas</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE LA UE PARA RECLAMACIONES DE MENOR CUANTÍA</p> <p>Presentar una reclamación solicitando el reembolso directamente ante un tribunal</p> <p>Reclamación contra una persona, organización o empresa con sede en otro país de la UE por importes máximos de 5.000 €</p>	<p>Procedimiento escrito</p> <p>La reclamación debe presentarse ante un tribunal competente (en el país del consumidor o del comerciante)</p> <p>Aplicable a productos (o servicios) adquiridos en otro país de la UE</p>
	<p>ORDEN DE PAGO DE LA UE</p> <p>Recuperación de créditos monetarios derivados de reclamaciones resueltas en el tribunal y no impugnadas</p>	

<p>Mecanismos judiciales (se requiere asistencia jurídica)</p> <p>A cargo de un abogado o una organización de consumidores</p>	<p>PROCEDIMIENTO JUDICIAL FORMAL</p> <p>Los consumidores conservan el derecho de llevar el caso ante un tribunal en una fase posterior</p>	<p>Se necesita un abogado para asesorar, defender y representar a los consumidores ante el tribunal</p> <p>Si un consumidor no puede sufragar los gastos de una acción judicial formal, tiene derecho a asistencia jurídica gratuita (formulario específico en e-justice)</p>
	<p>ACCIONES COLECTIVAS REPRESENTATIVAS</p>	<p>Varios consumidores perjudicados por el mismo producto o servicio</p> <p>Llevadas a cabo por entidades cualificadas designadas en nombre de los consumidores</p> <p>Aplicables a nivel nacional o transfronterizo</p>



Este proyecto está cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea. El contenido de publicación es responsabilidad exclusiva del autor y ni la Comisión Europea, ni el Servicio Español para la Internacionalización de la Educación (SEPIE) son responsables del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida.



www.ecp880.eu

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución – No Comercial – Sin Obra Derivada 4.0 Internacional.