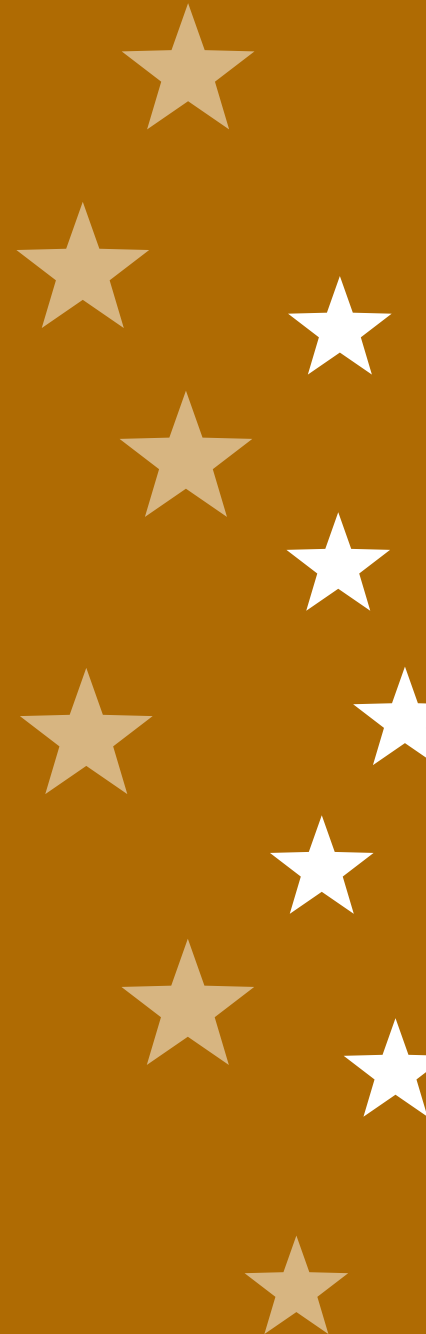


# Verbraucher- und Nutzerrechte

1. Was ist ein Verbraucher bzw. Nutzer?
2. Wichtige Verbraucher- und Nutzerrechte
3. Verteidigung der Verbraucher- und Nutzerrechte
4. Verbraucher- und Nutzerorganisationen
5. Verbraucherempfehlungen
6. Gesetzgebung
7. Behörden und Register
8. Nützliche Webadressen und Telefonnummern





## ■ Was ist ein Verbraucher bzw. Nutzer?

- Jede natürliche und juristische Person jedweder Nationalität und Herkunft, die als Endempfänger Güter, Dienstleistungen, Produkte, Aktivitäten oder Funktionen käuflich erwirbt, benutzt oder nutzt, ohne Bedeutung der Rechtsnatur derjenigen, die diese herstellen, verkaufen, verleihen oder vertreiben.

- Keine Verbraucher oder Nutzer sind diejenigen natürlichen und juristischen Personen, die keine Endempfänger sind, d.h., diejenigen, die Güter oder Dienstleistungen für die Organisation oder Ausübung einer beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit bzw. die Erbringung von Dienstleistungen an Dritte käuflich erwerben, lagern, nutzen oder nutzen.

- Die Rechte und Interessen der Verbraucher und Nutzer sowie deren Gesundheit und Sicherheit werden durch die Gesetzgebung der Europäischen Union, des spanischen Staates und der Region Valencia umfassend geschützt. Die öffentliche Verwaltung ist verpflichtet, die Verteidigung der Rechte und Interessen der Verbraucher und Nutzer zu garantieren, Information und Aufklärung anzubieten und die Organisationen der Verbraucher zu fördern.

## ■ Wichtige Verbraucher- und Nutzerrechte

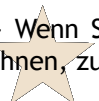
- Die wichtigsten Verbraucher- und Nutzerrechte sind:
  - Recht auf den Schutz Ihrer Gesundheit und Sicherheit.
  - Recht auf den Schutz der wirtschaftlichen und sozialen Rechte.
  - Recht auf korrekte Information über Güter und Dienstleistungen (Gebrauchshinweise, Risiken, richtige Etikettierung u.a.).
  - Recht auf angemessene Aufklärung zu Verbraucherfragen.
  - Recht auf Vertretung, Befragung und Mitwirkung der Verbraucher und Nutzer durch ihre Organisationen zu Verbraucher- und Marktfragen.
  - Recht auf juristischen, administrativen und technischen Schutz durch die öffentliche Gewalt, die eine freie Wahl und die Berichtigung von Situationen, in denen Minderwertigkeit, Unterordnung und Wehrlosigkeit vorherrschen, gestatten.
  - Recht auf Wiedergutmachung und Schadensersatz für die erlittenen Schäden.
- Der Verzicht auf eines dieser Rechte bei Erwerb oder Nutzung von Gütern oder Dienstleistungen ist rechtsunwirksam.



## ■ Verteidigung der Verbraucher- und Nutzerrechte

- Die Verbraucher und Nutzer haben mehrere Möglichkeiten zur Verteidigung Ihrer Rechte und Interessen. Diese Verteidigung kann individuell oder über eine Verbraucher- und Nutzervereinigung erfolgen. Es gibt folgende Möglichkeiten:

### - Reklamation vor dem Unternehmen selbst

- 
- Wenn Sie mit einem empfangenen Produkt oder Dienstleistung unzufrieden sind, empfehlen wir Ihnen, zuerst beim Verantwortlichen des jeweiligen Unternehmens zu reklamieren.
  - Viele Unternehmen haben einen Kundendienst, bei dem Sie Ihre Reklamation geltend machen können. Diese Art Reklamationen erfolgen meist verbal oder telefonisch, obwohl für einen späteren Nachweis stets eine schriftliche Reklamation zu empfehlen ist.
  - Bestimmte Unternehmen (Banken, Sparkassen, Versicherungsgesellschaften u.a.) sind dazu verpflichtet, einen Ombudsmann, d.h., eine kostenlose und unabhängige Schlichtungsstelle zu nennen, der von einer geachteten, vom Unternehmen unabhängigen Person oder Einrichtung gebildet wird, bei der Sie vorsprechen können, wenn Sie zu keiner Übereinkunft mit dem Unternehmen gekommen sind. Der Schlichterspruch des Ombudsmannes ist für das Unternehmen bindend. Nicht so für den Verbraucher, der bei Nichtzustimmung alle übrigen Rechtsmittel seiner Wahl benutzen kann.

### - Anzeige bei den Behörden

- 
- Wenn Sie ein Unternehmen vor den Behörden anzeigen und nachgewiesen wird, dass das Unternehmen gegen eine Gesetzesvorschrift verstoßen hat, wird dieses sanktioniert. Jedoch legt die Behörde in keinem Fall eine Entschädigungssumme zu Ihren Gunsten fest. Schadensersatz können Sie nur auf dem Wege einer gütlichen Einigung beim Verbraucherschiedsgericht oder vor den Gerichten einklagen.
  - In einigen Fällen üben die Behörden eine Vermittlungstätigkeit aus, um eine Übereinkunft zwischen den Parteien zu erzielen. Wenn diese Übereinkunft jedoch nicht erzielt werden kann, können die Behörden keine weiteren Entscheidungen treffen.

- Es ist in jedem Fall empfehlenswert, eine Anzeige einzureichen. Denn wenn das Unternehmen sanktioniert wird, ist dies ein Beweis zu Ihren Gunsten vor dem Verbraucherschiedsgericht oder den Gerichten.

- Die Verbraucher und Nutzer können Unternehmen oder Freiberufler auf zwei Wegen vor den Behörden anzeigen:

Report: Schriftlich bei der Oficina Municipal de Información al Consumidor [Kommunale Verbraucher-beratungsstelle] (OMIC) der Kommunalverwaltung oder

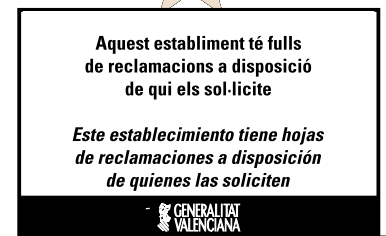


beim Servicio Territorial de Consumo de la Generalitat Valenciana [Abteilung Konsum der Regionalregierung Valencia] (STC)



Beschwerdeformulare: Ein Vordruck mit vier Durchschriften, jede in einer anderen Farbe (weiß, grün, gelb und rosa) in spanischer, valencianischer, englischer und französischer Sprache, die in allen Einrichtungen mit Publikumsverkehr vorhanden sein müssen und mit deren Hilfe der Verbraucher seine Reklamation einreichen kann.

Die Einrichtungen mit Publikumsverkehr sind dazu verpflichtet, diese Beschwerdeformulare für die Kunden bereitzuhalten. Ein sichtbar angebrachtes Schild muss auf das Vorhandensein dieser Formulare hinweisen.



Das Beschwerdeformular ist in der Einrichtung selbst auszufüllen. Dies kann in spanischer, valencianischer, englischer oder französischer Sprache erfolgen, obwohl Spanisch oder Valencianisch der Vorzug zu geben bzw. eine Übersetzung vorzulegen ist, wenn die weißfarbene Durchschrift eingereicht wird.

Der Verbraucher verbleibt mit der weißen und grünen Durchschrift und gibt die weißfarbene Durchschrift dann bei der OMIC oder STC ab bzw. - wenn es sich um



eine Einrichtung des Fremdenverkehrs handelt (Hotels, Pensionen, Ferienhäuser, Freizeitparks, Reisebüros, Restaurants, etc.) - in der Oficina Municipal de Turismo [Fremdenverkehrsamt] (OMT) oder dem Servicio Territorial de Turismo [Tourismusamt] der Regionalregierung Valencia (STT).

### - Verbraucherschiedsgerichtsbarkeit



Die Verbraucherschiedsgerichtsbarkeit (SAC) ist eine außergerichtliche Form der Lösung von Meinungsverschiedenheiten zwischen dem Verbraucher und einem Unternehmen oder Händler.

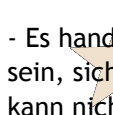


- Es handelt sich um ein schnelles Verfahren: Die Entscheidung erfolgt in maximal vier Monaten.

- Es handelt sich um ein effizientes Verfahren: Die Entscheidung ist für die Parteien bindend, ohne dass vor den Gerichten geklagt werden muss.



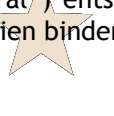
- Es handelt sich um ein preiswertes Verfahren: Das Verfahren ist so gut wie kostenlos, es fallen keine Gerichts- und Anwaltskosten an.



- Es handelt sich um ein freiwilliges Verfahren: Beide Parteien müssen gewillt sein, sich der Schiedsgerichtsbarkeit zu unterwerfen. Das Unternehmen kann nicht dazu gezwungen werden. Deshalb empfehlen wir, Produkte und Dienstleistungen in den Einrichtungen zu erwerben, die sich der SAC freiwillig unterworfen haben, da dies eine Zusatzgarantie darstellt. Diese Einrichtungen sind durch nebenstehendes Kennzeichen erkennbar.



- Der Schlichtungsantrag kann bei der Junta Arbitral de Consumo [Verbraucherschlichtungsausschuss] durch den Verbraucher selbst oder eine Verbraucher- und Nutzerorganisation gestellt werden. Die Schlichtung wird durch einen Schiedsspruch ("Laudo Arbitral") entschieden, der einem von den Gerichten erlassenen Urteil entspricht und für beide Parteien bindend ist.



## - Gerichte

- Sie können direkt beim Gericht Klage einlegen oder dies tun, wenn Ihre Reklamation beim Unternehmen erfolglos war.
- Sie können nicht vor Gericht klagen, wenn Sie die Angelegenheit bereits der Junta de Arbitraje de Consumo [Verbraucherschlichtungsausschuss] vorgelegt haben.
- Sie können vor Gericht individuell mit Ihrem Anwalt erscheinen. Empfehlenswert ist jedoch, die Klage über eine Verbraucher- und Nutzerorganisation einzureichen.
- Es kann zwischen dem Zivil- oder Strafverfahren gewählt werden.

### Zivilverfahren

Bei diesem Verfahren können je nach dem bestehenden Problem unterschiedliche Entscheidungen eingeklagt werden:

- Übergabe des vertraglich vereinbarten Produkts oder Dienstleistung bzw. stattdessen die Rückerstattung des Kaufpreises;
- Entschädigungszahlung für die erlittenen Schäden; Aufhebung einer Vertragsklausel, die Sie als missbräuchlich ansehen;
- Erfüllung des in der Werbung genannten Angebots.

### Strafverfahren

Dieses Verfahren ist schwerwiegenderen Fällen vorbehalten, wenn der vorzubringende Tatbestand eine strafbare Handlung darstellt, zum Beispiel:

- Betrug;
- Verursachen von Körperverletzungen oder Tod;
- Veränderung von Zählern;
- Irreführende Werbung, die dem Verbraucher schwerwiegende Schäden zufügt.

Bei diesem Verfahren kann neben dem Strafurteil für die Verantwortlichen ein Schadensersatz gefordert werden.



## ■ Verbraucher- und Nutzerorganisationen

- Die Verbraucher- und Nutzerorganisationen sind Vereine, deren Zweck im Schutz der Rechte und Interessen der Verbraucher und Nutzer sowie ihrer Information und Aufklärung besteht.
- Diese Art von Vereinen können sich an die Verbraucher und Nutzer im Allgemeinen oder bestimmter Bereiche (Banken, Telekommunikation, Nahrungsmittel u.a.) wenden.
- Diese Vereine haben die volle Unterstützung der öffentlichen Verwaltung und können die Interessen der Verbraucher und Nutzer vor den Unternehmen, den Behörden und Gerichten verteidigen.
- Die Vereine wirken an der Ausarbeitung von Rechtstexten zu Verbraucherfragen mit und nehmen an den Verbraucherschiedsgerichten teil.
- Wenn Sie ein Problem oder eine Reklamation zu Verbraucherfragen haben, ist es sehr empfehlenswert, sich an diese Vereine zu wenden.
- Eine Mitgliedschaft in diesen Vereinen kostet nicht viel und ist eine angemessene Form, um als Verbraucher informiert zu sein und Ihre Interessen als Verbraucher zu verteidigen.



## ■ Verbraucherempfehlungen

- Bevor Sie Güter oder Dienstleistungen kaufen, sollten Sie - vor allem im letzteren Fall - die Übergabe eines detaillierten, vom Unternehmen unterzeichneten und gestempelten Kostenvoranschlags verlangen.
- Außerdem ist es angebracht, den Preis und die Konditionen des Produkts oder der Dienstleistung in verschiedenen Einrichtungen zu erfragen, sodass ein Vergleich möglich ist und Sie die Option wählen können, die sich am Besten an Ihre Erfordernisse anpasst.

- Bei Fragen (Produkteigenschaften, Gebrauchshinweise, Preise, Zahlungsmodalitäten, Garantie u.a.) sollten Sie das Unternehmen am besten schriftlich um Auskunft bitten. Wenn sie Sprachschwierigkeiten haben, teilen Sie dies dem Unternehmen mit. Obwohl es nach dem Gesetz nicht zu Auskünften in einer anderen Sprache als der spanischen verpflichtet ist, verfügt es möglicherweise über sprachlich geschultes Personal.

- Überprüfen Sie die Etikettierung des Produkts. Wenn diese unvollständig ist, verändert wurde oder sie deren Inhalt nicht verstehen, sollten Sie besser ein anderes Produkt wählen.

- Wenn Sie Güter zur Reparatur geben (Fahrzeug, Kleidung, Schmuck, Uhren, etc.), erbitten Sie einen Hinterlegungsschein.

- Werfen Sie die Werbung zu Produkten und Dienstleistungen nicht weg. Sie ist für das Unternehmen bindend.

- Lesen Sie jeden Vertrag vor der Unterzeichnung aufmerksam durch. Wenn Sie Teile davon nicht verstehen sollten, lassen Sie sich von jemanden begleiten, der Ihnen helfen kann, oder nehmen Sie den Vertrag zu sich nach Hause mit, um ihn dort in Ruhe lesen zu können. Unterschreiben Sie keinen Vertrag, in dem Blankostellen vorhanden sind und bewahren Sie nach der Unterzeichnung eine Abschrift auf.

- Es ist empfehlenswert, keine Verträge per Telefon abzuschließen, da Sie in diesem Fall keinen Beleg über die Vertragsbedingungen erhalten. Wenn Sie einen Vertrag per Telefon abschließen, sollten Sie darauf bestehen, dass Ihnen der Vertrag an Ihre Anschrift zugesandt wird.

- Wenn Sie Güter oder Dienstleistungen kaufen, sollten Sie den entsprechenden Beleg (Kassenbon oder Rechnung) sowie den Garantieschein aufbewahren. Überprüfen Sie, dass der Kaufbeleg die Daten des Geschäfts, des Produkts und das Kaufdatum enthält.

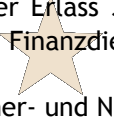
- Beachten Sie, dass die Mindestgarantie für Konsumgüter zwei Jahre beträgt, vorbehaltlich einer Garantieverlängerung durch den Verkäufer.

- Sie sollten vorzugsweise Verträge mit Unternehmen abschließen, die ein Qualitätszertifikat (ISO-9000) besitzen, da die Beschwerden der Kunden hier weitaus mehr Beachtung finden.

- Es ist außerdem empfehlenswert, Verträge mit Unternehmen abzuschließen, die an die Verbraucherschiedsgerichtsbarkeit angeschlossen sind, da auftretende Probleme einfacher gelöst werden können.



## ■ Gesetzgebung

- Artikel 51, spanische Verfassung.
  - Artikel 9.5, Autonomiestatut der Region Valencia.
  - Gesetz über die Allgemeinen Geschäftsbedingungen 7/1998, vom 13. April.
  - Königlicher Erlass 1/2007, vom 16. November, mit dem die Neufassung des Allgemeinen Verbraucherschutzgesetzes und anderer Nebengesetze verabschiedet wird.
  - Königlicher Erlass 1945/1983, vom 22. Juni, der die Gesetzesverstöße und Sanktionen in Bezug auf Verbraucherschutz und Ernährungswirtschaft regelt.
  - Königlicher Erlass 825/1990, vom 22. Juni, über das Recht auf Vertretung, Beratung und Mitwirkung der Verbraucher und Nutzer durch die Organisationen.
  - Königlicher Erlass 636/1993, vom 3. Mai, der die Verbraucherschiedsgerichtsbarkeit regelt.
  - Königlicher Erlass 303/2004, vom 20. Februar, der die Verordnung der Beauftragten zum Schutz der Kunden von Finanzdienstleistungen regelt.
  - Verbraucher- und Nutzerstatut der Region Valencia 2/1987, vom 9. April.
  - Erlass der Landesregierung Valencia 77/1994, vom 12. April, der die Beschwerdeformulare der Verbraucher und Nutzer der Region Valencia regelt.
  - Einige Gemeinden der Provinz Alicante haben Verordnungen zur Regelung der lokalen Verbraucherdienste ("Carta del Consumidor") verabschiedet.
- 
- 
- 
- 
- 

## ■ Behörden und Register

Instituto Nacional de Consumo [Nationales Institut für Konsum]. Príncipe de Vergara 54. 28006 Madrid. Telefon 918 224 440. Besuchszeiten für Publikumsverkehr: Montag bis Freitag von 9:00 bis 14:00 Uhr.

- Servicio Territorial de Consumo [Abteilung Konsum] der Regionalregierung Valencia in Alicante. Rambla Méndez Nuñez 41 (Torre de la Generalitat). 03001 Alicante. Telefon 966 478 170. Besuchszeiten für Publikumsverkehr: Montag bis Freitag von 9:00 bis 14:00 Uhr.

- Servicio Territorial de Turismo [Tourismusamt] der Regionalregierung Valencia in Alicante. C/ Churruca 29. 03003 Alicante. Telefon 965 935 467. Besuchszeiten für Publikumsverkehr: Montag bis Freitag von 9:00 bis 14:00 Uhr.

- Junta Arbitral de Consumo [Verbraucherschlichtungsausschuss] der Regionalregierung Valencia. C/ Colón 32, 46004 Valencia. Telefon 963 866 000. Besuchszeiten für Publikumsverkehr: Montag bis Freitag von 9:00 bis 14:00 Uhr.

- Junta Arbitral Provincial de Consumo de Alicante [Verbraucherschlichtungsausschuss der Provinz Alicante]. C/ Mayor 39, 03002 Alicante. Telefon 965 145 600. Besuchszeiten für Publikumsverkehr: Montag bis Freitag von 9:00 bis 14:00 Uhr.

- Junta Arbitral Provincial de Consumo [Verbraucherschlichtungsausschuss] Benidorm. C/ Júpiter 18, bajo. 03501 Benidorm. Telefon 965 868 001. Besuchszeiten für Publikumsverkehr: Montag bis Freitag von 9:00 bis 14:00 Uhr.

- Oficina Municipal de Información al Consumidor [Kommunale Verbraucherberatungsstelle] (OMIC).



## ■ Nützliche Webadressen und Telefonnummern

- Teléfono de Atención al Consumidor [Verbraucherberatung]: 900 500 222

- Página del Instituto Nacional de Consumo [Nationales Institut für Konsum]:

[www.consumo-inc.es](http://www.consumo-inc.es)

- Bedeutendste Verbrauchervereine:

[www.consumo-inc.es/directorio/INTERIOR/ADC/Asc.htm](http://www.consumo-inc.es/directorio/INTERIOR/ADC/Asc.htm)



- Conselleria de Industria comercio e Innovación [Amt für Industrie, Handel und Innovation]

[www.gva.es/jsp/portalgv.jsp?deliberate=true](http://www.gva.es/jsp/portalgv.jsp?deliberate=true)



- Arbitraje por internet [Schiedsgerichtsbarkeit per Internet] (Regionalregierung Valencia):

[www.gva.es/industria/consumo/consumo10\\_c.htm](http://www.gva.es/industria/consumo/consumo10_c.htm)

- OMIC's [Kommunale Verbraucherberatungsstellen] der Provinz Alicante:



[www.consumo-inc.es/directorio/interior/omic/omic.htm](http://www.consumo-inc.es/directorio/interior/omic/omic.htm)