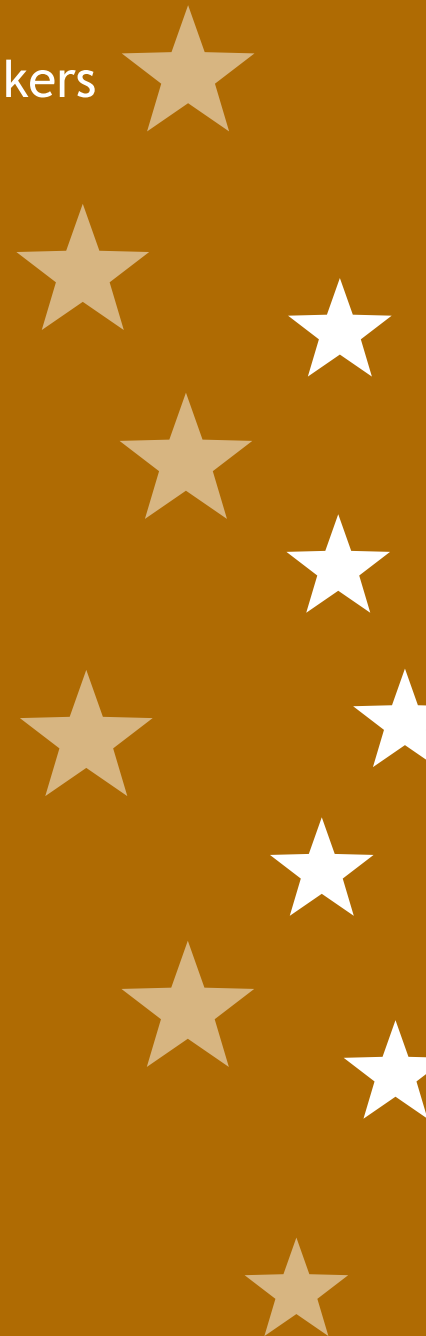


De rechten van Consumenten en Verbruikers

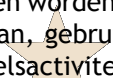
1. Wat is een Consument of Verbruiker?
2. De belangrijkste rechten van Consumenten en Verbruikers
3. Bescherming van de Rechten van Consumenten en Verbruikers
4. Consumenten- en Verbruikersverenigingen
5. Aanbevelingen aan de consument.
6. Verwijzingen naar bestaande Wetgeving
7. Kantoren en Registers
8. Websites en belangrijke telefoonnummers






■ Wat is een Consument of Verbruiker?

- Iedere fysieke of juridische persoon, van welke nationaliteit of afkomst dan ook, die als eindverbruiker goederen, diensten, producten, activiteiten of functies betreft, gebruikt of geniet, ongeacht de juridische aard van hen die ze produceren, verkopen, verlenen of verspreiden.



- Geen consumenten of verbruikers zijn die fysieke of juridische personen, die niet als eindverbruiker kunnen worden aangemerkt. Hiertoe worden gerekend, die personen, die goederen of diensten betrekken, opslaan, gebruiken of genieten met het doel deze te leveren aan de organisatie of uitoefening van een handelsactiviteit, hetzij professioneel of betrekking hebbend op de levering van diensten aan derden.




- De rechten en belangen van consumenten en verbruikers, evenals hun gezondheid en veiligheid, zijn uitgebreid gewaarborgd in de Europese, Spaanse en Valenciaanse Wetgeving. De Overheden zijn verplicht, de rechten en belangen van de consumenten en verbruikers te waarborgen, dienaangaande informatie te verstrekken en opleidingen te verzorgen, en de consumentenverenigingen te stimuleren en te bevorderen.




■ De belangrijkste rechten van Consumenten en Verbruikers

- De belangrijkste rechten van Consumenten en Verbruikers zijn:




- Het recht op bescherming van hun gezondheid en veiligheid.

- Het recht op bescherming van de economische en sociale rechten.




- Het recht op juiste informatieverstrekking over goederen en diensten (gebruiksaanwijzingen, risico's, juiste etikettering...).

- Het recht op afdoende vorming en voorlichting aangaande consumentenzaken.



- Het recht op vertegenwoordiging, consult en deelname van Consumenten en Verbruikers door middel van hun verenigingen, in zaken die gerelateerd zijn aan de consumptie en de consumptiemarkten.



- Het recht op juridische, bestuurlijke en technische bescherming van de kant van de overheden, die het mogelijk maken, vrijelijk keuzes te maken en situaties waarin sprake is van minderwaardigheid, ondergeschiktheid of machteloosheid te corrigeren.

- Het recht op reparatie, en schadevergoeding.

- Het op voorhand afstand doen van een van genoemde rechten bij de aanschaf en het gebruik van goederen of diensten is niet geldig.

■ Bescherming van de Rechten van Consumenten en Verbruikers

- Consumenten en Verbruikers kunnen beschikken over verschillende mogelijkheden om hun rechten en belangen te beschermen, hetzij individueel of door middel van een Vereniging voor Consumenten en Verbruikers. Deze mogelijkheden zijn:

- Een klacht indienen bij het bedrijf

- Indien men niet tevreden is over een geleverde dienst of een ontvangen product, is het meest aanbevelenswaardige hierover eerst een klacht in te dienen bij de verantwoordelijke persoon van het desbetreffende bedrijf.

- Veel bedrijven beschikken over een afdeling Klantenservice (Servicio de Atención al Cliente), waar de klacht kan worden ingediend. Deze vorm van reclameren geschiedt vaak mondeling of telefonisch, hoewel het aan te bevelen is het ook altijd schriftelijk te doen waardoor er bewijs is van de ingediende klacht.

- Bepaalde bedrijven, (banken, spaarbanken, verzekeringsmaatschappijen...) zijn verplicht te beschikken over een Ombudsman (Defensor del Cliente) een gezaghebbende persoon of instelling van buiten de eigen organisatie om, tot wie men zich kan wenden indien er geen akkoord is bereikt met het bedrijf. De bevindingen van de ombudsman zijn bindend voor het bedrijf, maar niet voor de consument, die, indien hij niet akkoord gaat met de uitspraak, de overige middelen die hij ter beschikking heeft kan aanwenden om zijn belangen te behartigen.

- Aangifte doen bij de Overheid

- Indien bij de Overheid aangifte wordt gedaan tegen het bedrijf en aangetoond kan worden dat zij een wettelijke norm heeft overtreden, wordt haar een sanctie opgelegd. De Overheid zal echter in geen geval een schadevergoeding vaststellen. De consument kan uitsluitend in aanmerking komen voor een schadevergoeding middels een minnelijke schikking, consumenten arbitrage of een gerechtelijke uitspraak.

- In sommige gevallen zal de Overheid bemiddelen en proberen te bewerkstelligen dat partijen tot een akkoord komen. Indien er echter geen overeenstemming wordt bereikt, zal de Overheid dienaangaande niets kunnen beslissen.

- Het is in ieder geval aan te bevelen om aangifte te doen. Indien het bedrijf wordt gesanctioneerd, komt dit bewijs de consument ten goede bij het indienen van de klacht bij de Consumenten Arbitrage Commissie of bij voorlegging aan de Rechtbank.

- Consumenten en Verbruikers kunnen op de volgende twee manieren bij de Overheid aangifte doen tegen een bedrijf of professionele instelling.

Aangifte: Schriftelijk gericht aan de OMIC, het Gemeentelijk Informatiekantoor voor de Consument. (La Oficina Municipal de Información al Consumidor)

of bij de STC, de Territoriale Dienst voor Consumenten van de Autonome Regering van Valencia (Servicio Territorial de Consumo de la Generalitat Valenciana)

Klachtenformulieren: Middels een klachtenformulier van vier doorslagvellen, ieder met een eigen kleur (wit, groen, geel en roze), geredigeerd in het Spaans, Valenciaans, Engels en Frans, dat op elke openbare instelling te verkrijgen is. De consument kan hierop zijn klacht formuleren en indienen. De openbare instellingen zijn verplicht deze formulieren ten behoeve van de klant in hun bezit te hebben en bovendien moet dit duidelijk worden aangegeven. Het klachtenformulier kan in de desbetreffende openbare instelling worden ingevuld. Dit kan in het Spaans, Valenciaans, Engels of Frans hoewel de twee eerstgenoemde talen de voorkeur hebben.

De witte doorslag van het formulier dat ingeleverd dient te worden, mag ook voorzien zijn van een vertaling. De consument neemt de witte en de groene doorslag mee naar het kantoor.



Aquest establiment té fulls de reclamacions a disposició de qui els sol·licite

Este establecimiento tiene hojas de reclamaciones a disposición de quienes las soliciten



De witte doorslag wordt ingeleverd bij de OMIC of bij de STC, en in het geval het een toeristische instelling betreft (hotels, pensions, landhuizen, attractieparken, reisbureaus, restaurants) op het Gemeentelijk Kantoor voor Toerisme, OMT, (Oficina Municipal de Turismo) dan wel bij de Territoriale Dienst voor Toerisme van de Autonome Regering van Valencia, STT, (Servicio Territorial de Turismo de la Generalitat Valenciana).

- De Arbitragecommissie

- De Consumenten Arbitragedienst (SAC) is een buitengerechtelijke manier om geschillen op te lossen tussen een consument en een bedrijf of handelaar.

- Het betreft een snel systeem waarin binnen 4 maanden een oplossing wordt verkregen.

- Het betreft tevens een efficiënt systeem, daar er een oplossing wordt aangedragen die voor partijen bindend is waardoor men zich niet tot de Rechtbank hoeft te wenden.

- Het is een goedkoop systeem, merendeels gratis, zonder gerechtelijke kosten of gebruikmaking van de diensten van een advocaat.

- Het is een vrijwillig systeem. Beide partijen moeten zich vrijwillig hieraan onderwerpen. Hiertoe kan het bedrijf niet worden verplicht. Het is daarom aan te bevelen, producten aan te schaffen en diensten aan te vragen bij die bedrijven die vrijwillig geaccepteerd hebben, indien nodig, zich aan de arbitragedienst te onderwerpen, Dit vormt namelijk een toegevoegde waarde. Deze bedrijven zijn herkenbaar aan het hier vermelde logo.

- Een verzoek tot arbitrage kan worden ingediend bij de desbetreffende commissie, zowel door de consument als door een vereniging van consumenten en verbruikers. De uitspraak van de commissie heet de "Laudo Arbitral", Arbitrale Uitspraak en staat gelijk aan een gerechtelijke uitspraak, dus bindend voor betrokken partijen.







- De Rechtbank

- De Consument kan zich ook direct wenden tot de Rechtbank of dit doen, wanneer de klachtenafhandeling bij het bedrijf geen succes heeft gehad.

- De Consument kan van deze weg geen gebruik meer maken als de zaak eenmaal is voorgelegd aan de Arbitragecommissie.




- De Consument kan individueel, bijgestaan door zijn advocaat, zich wenden tot de Rechtbank. Het is echter aan te bevelen dit te doen door middel van een Vereniging voor Consumenten en Verbruikers.



- Voor de Rechtbank kunnen zowel de Civiele als de Strafrechtelijke weg bewandeld worden.


De Civiele weg



Langs deze weg kan de consument verschillende oplossingen eisen, afhankelijk van het voorgelegde probleem:


- Dat het goed geleverd of de dienst verleend wordt, of bij in gebreke blijven, dat de betaalde som wordt terugbetaald;
- Een schadevergoeding eisen;
- Dat een onbillijke clause uit het contract wordt verwijderd;
- Naleving van wat in de reclame wordt genoemd.

De strafrechtelijke weg



Van deze weg wordt gebruik gemaakt in ernstigere gevallen, waarbij hetgeen de consument denkt aan te geven een misdrijf kan vormen, zoals bij voorbeeld:

- oplichting;
- verwondingen of de dood veroorzakend;
- wisselingen in meetapparatuur;
- onjuiste publiciteit die ernstige schade kan berokkenen aan de consument.



Langs deze weg kan behalve een veroordeling van de verantwoordelijken, ook een schadevergoeding worden geëist.

■ Consumenten- en Verbruikersverenigingen


- Tot Consumenten- en Verbruikersverenigingen worden die verenigingen gerekend die zich ten doel hebben gesteld de rechten en belangen van de consument te behartigen en daarbij de nodige informatie, vorming en opleiding garanderen.
- Dit soort verenigingen kan refereren aan Consumenten en Verbruikers in het algemeen, of aan bepaalde sectoren (banken, telecommunicatie, voeding...).
- Deze verenigingen beschikken over volledige Overheidssteun en zij kunnen de rechten en belangen van Consumenten en Verbruikers behartigen tegenover bedrijven, de Overheid en Justitie.
- Deze verenigingen doen mee aan het redigeren van wettelijke teksten over de consumptie en zij maken deel uit van de Arbitragerechtbanken voor consumentenaangelegenheden.
- Het is bijzonder aanbevelenswaardig zich te wenden tot deze verenigingen wanneer men zich geconfronteerd ziet met een probleem of klacht aangaande de consumptiemaatschappij.
- Deelnemen aan deze verenigingen is goedkoop en is een adequate manier om op de hoogte te blijven van zaken, en rechten en belangen behartigd te zien.




■ Aanbevelingen aan de consument.

- Alvorens over te gaan tot het aanschaffen van een goed, en vooral bij het overeenkomen van een te verlenen dienst, is het van belang om naar een gedetailleerde afgestempelde offerte te vragen of naar een offerte die is ondertekend door het desbetreffende bedrijf.


- Zo is het ook van belang, de prijzen van een product en de voorwaarden van een dienstverlening bij verschillende bedrijven na te vragen om te kunnen vergelijken en te komen tot een keuze die het best overeenkomt met de behoefte.




- Ingeval van twijfel, (eigenschappen van het product, toepassingen, prijs, betalingsvoorwaarden, garantie...) dient de gewenste informatie te worden aangevraagd bij het bedrijf, bij voorkeur schriftelijk. Indien er problemen zijn met de taal, dient men dit kenbaar te maken aan het bedrijf, dat, hoewel zij niet verplicht is andere dan in het Spaans geredigeerde informatie te verstrekken, waarschijnlijk beschikt over bevoegd personeel.




- De etikettering van het product dient gecontroleerd te worden. Indien deze incompleet is, veranderd is of de inhoud ervan niet wordt begrepen, is het wenselijk een ander product te kiezen.




- Indien een goed wordt achtergelaten ter reparatie of schoonmaak (voertuig, kleding, juwelen, horloges...) dient hiervan om een bewijs te worden gevraagd.



- Reclamemateriaal over aangeschafte goederen en verkregen diensten dient nooit te worden weggegooid. Dit materiaal is van bindende aard tegenover het bedrijf.



- Voordat welk contract dan ook wordt ondertekend, moet deze aandachtig worden gelezen en dient de consument er zeker van te zijn het volledig te hebben begrepen. Indien dit niet het geval is, is het raadzaam het contract voor te leggen aan iemand die daarbij kan helpen, of het mee te nemen en thuis nog eens rustig door te nemen. Contracten waarin gedeeltes zijn opengelaten dienen nooit ondertekend te worden en indien een contract eenmaal is ondertekend wordt geadviseerd een kopie te vragen en te bewaren.



- Het is aanbevelenswaardig geen telefonische overeenkomsten aan te gaan daar de desbetreffende voorwaarden niet kunnen worden geverifieerd. Gebeurt dit toch, dan dient de consument te vragen om toezending van een schriftelijke versie van het contract.

- In alle gevallen waarin een goed is aangeschaft of een dienst is verleend, is het verstandig het desbetreffende bewijs te bewaren (factuur, bon...) evenals de documentatie, de garantie betreffende, zo die afgegeven is. Er dient te worden gecontroleerd of op het bewijs van aankoop, de gegevens van het bedrijf, het product en de datum van aanschaf zijn opgenomen.

- De minimale garantie op consumptiegoederen is twee jaar, zonder afbreuk te doen aan het feit dat deze periode kan worden verlengd door de verkoper.

- Het dient ter aanbeveling overeenkomsten aan te gaan met bedrijven die de kwaliteitsgarantie ISO-9000 hebben. Deze bedrijven hebben een zorgvuldigere klachtenbehandeling.

- Zo ook, is het aan te bevelen overeenkomsten aan te gaan met bedrijven die aangesloten zijn bij de arbitragesystemen voor consumenten. Het wordt hierdoor eenvoudiger eventuele problemen die zich voordoen op te lossen.



■ Verwijzingen naar bestaande Wetgeving

- Artikel 51 van de Spaanse Grondwet.
- Artikel 9.5 van het Autonome Statuut van de Valenciaanse Gemeenschap.
- Wet 7/1998 / 13 april, aangaande Algemene Voorwaarden voor Overeenkomsten.
- Wettelijk Koninklijk Besluit, 1/2007, 16 november, waarbij de bewerkte tekst, als opgenomen in de Algemene Wet ter Bescherming van Consumenten- en Verbruikersbelangen, en andere aanvullende wetten, wordt goedgekeurd.
- Koninklijk Besluit 1945/1983/ 22 juni, waarin overtredingen en sancties gereguleerd zijn in de materie, de bescherming van de consument en de productie van voedermiddelen betreffende.
- Koninklijk Besluit 825/1990/ 22 juni, aangaande het recht op vertegenwoordiging, consult en deelname van consumenten en verbruikers door hun verenigingen.
- Koninklijk Besluit 636/1993/ 3 mei, waarbij het Consumptie Arbitragesysteem wordt gereguleerd.
- Koninklijk Besluit 303/2004/ 20 februari, waarbij het reglement van de afgevaardigden wordt goedgekeurd ter verdediging van klanten van financiële dienstverleningen.
- Wet 2/1987/ 9 april, Statuut van Consumenten en Verbruikers van de Valenciaanse Gemeenschap.
- Besluit 77/1994 / 12 april, van de Valenciaanse Regering waarbij de Klachtenformulieren van Consumenten en Verbruikers in de Valenciaanse Gemeenschap worden gereguleerd.
- Een aantal Gemeentes in de Provincie Alicante heeft verordeningen goedgekeurd over de lokale consumptiediensten ("carta del consumidor).

■ Kantoren en Registers

- Het Nationaal Instituut voor Consumptie (Instituto Nacional de Consumo) Príncipe de Vergara, 54, CP 28.006 Madrid Telefoon: 918 224 440, Open voor publiek: Maandag t/m Vrijdag van 09:00 - 14:00 uur.

- De Territoriale Dienst voor Consumptie van de Autonome Regering van Valencia in Alicante (Servicio Territorial de Consumo de la Generalitat Valenciana en Alicante) Rambla Méndez Nuñez, 41 (Torre de la Generalitat). CP 03001 Alicante. Telefoon: 966 478 170, Open voor publiek: Maandag t/m Vrijdag van 09:00 - 14:00 uur.

- De Territoriale Dienst voor Toerisme van de Autonome Regering van Valencia in Alicante (Servicio Territorial de Turismo de la Generalitat Valenciana en Alicante) C/Churruca, 29. CP 03003 Alicante. Telefoon: 965 935 467, Open voor publiek: Maandag t/m Vrijdag van 09:00 - 14:00 uur.

- Arbitragecommissie voor Consumenten in de Valenciaanse Gemeenschap (Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Valenciana) C/ Colón, 32. CP 46004 Valencia, Telefoon: 963 866 000, Open voor publiek: Maandag t/m Vrijdag van 09:00 - 14:00 uur+.

- Provinciale Arbitragecommissie voor Consumenten te Alicante (Junta Arbitral Provincial de Consumo de Alicante) C/ Mayor, 39. CP 03002 Alicante. Telefoon: 965 145 600, Open voor publiek: Maandag t/m Vrijdag van 09:00 - 14:00 uur.

- Provinciale Arbitragecommissie voor Consumenten, vestiging Benidorm (Junta Arbitral Provincial de Consumo, sede Benidorm) C/ Júpiter, 18 beneden. CP 03501 Benidorm, Telefoon; 065 868 001 , Open voor publiek: Maandag t/m Vrijdag van 09:00 - 14:00 uur.

- Gemeentelijk Consumenten Informatiekantoor (OMIC).




■ Websites en belangrijke telefoonnummers

Klantenservice: 900 500 222


- Nationaal Instituut voor Consumptie:

www.consumo-inc.es



- Belangrijkste Consumentenverenigingen:

www.consumo-inc.es/directorio/INTERIOR/ADC/Asc.htm



- Raad van Industrie, Handel en Vernieuwing

www.gva.es/jsp/portalgv.jsp?deliberate=true

- Arbitrage per Internet (Autonome Regering van Valencia)



www.gva.es/industria/consumo/consumo10_c.htm

- OMIC kantoren in de Provincie Alicante



www.consumo-inc.es/directorio/interior/omic/omic.htm