

mis derechos. como consumidor

drepturile mele în
calitate de consumator

حقوقى كمستهلك

my rights
as a consumer

我作为消费者的权利

MES DROITS DE
CONSOMMATEUR



La Suma de Todos



Comunidad de Madrid

www.madrid.org



En buena parte de nuestros actos cotidianos somos consumidores, personas que adquirimos bienes y servicios para disfrutar finalmente de su uso.

La Constitución y las Leyes españolas promueven la defensa de todos los consumidores, también de los inmigrantes. "Los colectivos de consumidores que se encuentren en situación de desprotección por razón de su origen... serán objeto de atención prioritaria en las actuaciones de las Administraciones Públicas en la Comunidad de Madrid. Especialmente... los inmigrantes."

Conocimientos útiles como consumidor

Alquiler de Vivienda

Derechos

- El consumidor tiene derecho a un contrato de alquiler por escrito donde pueda leer sus derechos, obligaciones y los pagos que deberá realizar.
- El plazo de duración es el libremente pactado pero si es menor de 5 años, el arrendador (propietario) está obligado a prorrogarlo hasta 5 años.
- El precio de la renta se podrá incrementar sólo una vez por año, con el Índice de Precios al Consumo (IPC) de los 12 meses anteriores.

Recomendaciones

- El contrato es un acuerdo entre partes y no existe un formato obligatorio.
- Si el inquilino no desea permanecer los 5 años debe notificarlo con un mes de antelación a la fecha en que se firmó el contrato.
- En todo contrato debe quedar bien claro si es el arrendador (propietario) o el arrendatario (inquilino) quien paga los recibos de la comunidad, la limpieza de escaleras, las tasas, etc. y cuánto cuestan en el momento de formalizar el contrato.
- Siempre deberá figurar el importe de la fianza (ésta se devolverá al arrendatario (inquilino), al comprobar que deja la vivienda en las mismas condiciones en que se recibió).
- Si la vivienda tiene muebles, se incluirá una lista todos ellos y de los objetos que haya en la vivienda en el momento de ser alquilada.

Adquisición de Bienes de Consumo Duradero

(Compras de muebles, electrodomésticos, automóviles, etc.)

Derechos

- Factura o tique. Es imprescindible para cualquier tipo de reclamación.
- La garantía escrita asegura el servicio técnico en caso de desperfecto y permite la devolución cuando existen defectos de fabricación en los productos.
- Los aparatos electrónicos y electrodomésticos han de incluir las instrucciones de uso (normalmente se presentan en varios idiomas, aunque la Ley sólo exige que estén en español).

Recomendaciones

- Observar la relación entre calidad y precio de los bienes o productos.
- Si la compra incluye financiación, aclarar perfectamente las obligaciones que se contraen.

Alimentos

Derechos

- Exigir recibo o tique de la compra (excepto cuando se trate de cantidades de poco valor).

Recomendaciones

- Comprobar la fecha de consumo preferente y especialmente la de caducidad en productos perecederos a corto plazo.
- Fijarse bien en las condiciones de conservación de los productos: aspecto, embalaje, etc.
- Observar su composición o ingredientes.
- Mirar el precio (y comparar).





Créditos

- No firme créditos o préstamos sin saber cuál es el tipo de interés efectivo (TAE), cuánto pagará en cada recibo, durante cuánto tiempo tendrá que pagar y cuál será el pago total que finalmente habrá de realizar.

Servicios

(Profesionales, ocio, etc.)

- Antes de contratar esta clase de servicios, es recomendable consultar el precio y, después de efectuado el servicio, exigir un comprobante de pago (recibo o factura).
- Cuando se va a firmar un contrato, es recomendable leerlo íntegramente, incluida la letra pequeña y consultar lo que no se entiende.
- En general desconfíe de los servicios que le ofrecen regalos, dinero fácil y que para conectar con ellos haya que llamar a números de tarificación adicional (los de voz que empiezan por 803, 806 y 807 y los de datos, internet, que empiezan por 907).

Reparaciones

(Aparatos electrodomésticos, coches, tintorerías, etc.)

Derechos

- Al entregar algún producto o aparato para reparar, se debe exigir un resguardo de depósito que contenga los datos para identificar el producto y enumerar el daño o los problemas detectados.
- Derecho a presupuestos previos, aunque si luego decide no reparar el producto pueden cobrarle la elaboración del presupuesto.
- Exigir una factura detallada.
- Garantía de las reparaciones.



Recuerde

Los consumidores, también los inmigrantes, tienen derecho a obtener productos seguros, a informarse de sus características y a un precio justo.

También a reclamar y denunciar los daños que pudieran haber sufrido a consecuencia de sus compras.

Servicios a domicilio

(Obras de albañilería, fontanería, etc.)

Derechos

- Derecho a presupuesto previo escrito u orden de trabajo si renuncia al presupuesto.
- Exigir una factura detallada antes de pagar.
- Garantía de las reparaciones.

Recomendaciones

- Si puede, pida uno o más presupuestos por escrito antes de decidir a quién se va a encargar el servicio.
- Solicite información previa sobre los precios por desplazamiento, mano de obra y recargos por festivo, etc.
- Desconfíe de la publicidad donde sólo aparece un número sin indicar domicilio alguno.

Dónde acudir en caso de reclamación

- *Las quejas o reclamaciones relacionadas con el consumo de productos o con el mal funcionamiento de los servicios pueden hacerse en:*
- *Los propios establecimientos y comercios, por medio de las Hojas de Reclamaciones que obligatoriamente deben tener a disposición de los consumidores.*
- *La Comunidad de Madrid, que dispone asimismo de un servicio para defender los derechos de los consumidores.*
- *Las oficinas municipales de información al consumidor (OMIC), de los ayuntamientos.*
- *Las asociaciones de consumidores y usuarios.*
- *Consumadrid, el Portal del Consumidor de www.madrid.org.*



In a large proportion of our daily activities we are consumers, people who acquire goods and services and ultimately use them.

The constitution and laws of Spain defend all consumers, including immigrants. "Consumers who are exposed to abuse owing to their origin... shall be given priority attention in the policies of the public authorities of the Madrid region. In particular... immigrants."

Useful knowledge for consumers

Housing rentals

Rights

- Consumers have the right to a rental lease in writing that specifies their rights, obligations and the payments to be made.
- The duration of the lease is freely negotiated between the parties, but if it is less than 5 years, the landlord (owner) is obligated to renew it up to 5 years.
- The rent can be increased only once a year on the basis of the Consumer Price Index (CPI) of the 12 previous months.

Recommendations

- The lease is an agreement between the parties, and there is no required format.
- If the tenant does not wish to continue for 5 years, notification must be given one month in advance of the date on which the lease was signed.
- All leases must specify whether the landlord (owner) or the tenant (renter) will pay for common building costs, cleaning of stairways, fees, etc., and how much those expenses cost at the time of signing the lease.
- The lease must show the amount of the security deposit, which will be returned to the tenant (renter) when it has been confirmed that the housing unit is in the same conditions as when received.
- If the housing unit contains furniture, the lease should include a list of furnishings and other items in the unit upon rental.



Purchase of Durable Goods

(Furniture, home appliances, automobiles, etc.)

Rights

- Invoice or receipt. It is indispensable for any type of claim.
- The written warranty ensures technical service in case of flaws and allows for return when there are manufacturing defects in the products.
- Electronic devices and home appliances must include Instructions of Use (usually provided in several languages, though the law requires only that they are in Spanish).

Recommendations

- Take note of the value for money of products.
- If the purchase includes financing, be perfectly clear about the obligations involved.

Foods

Rights

- Insist on a receipt (except for amounts of little value).

Recommendations

- Check the preferred date of consumption and particularly the expiration date of perishable products.
- Take good note of the conditions of products: appearance, packaging, etc
- Observe composition or ingredients.
- Check the price and (and compare).



Credit

- Do not sign credits or loans without knowing the effective annual interest rate (TAE in Spanish), how much you are going to pay, for how long and the total payment you will ultimately make.

Services

(Professional, entertainment, etc.)

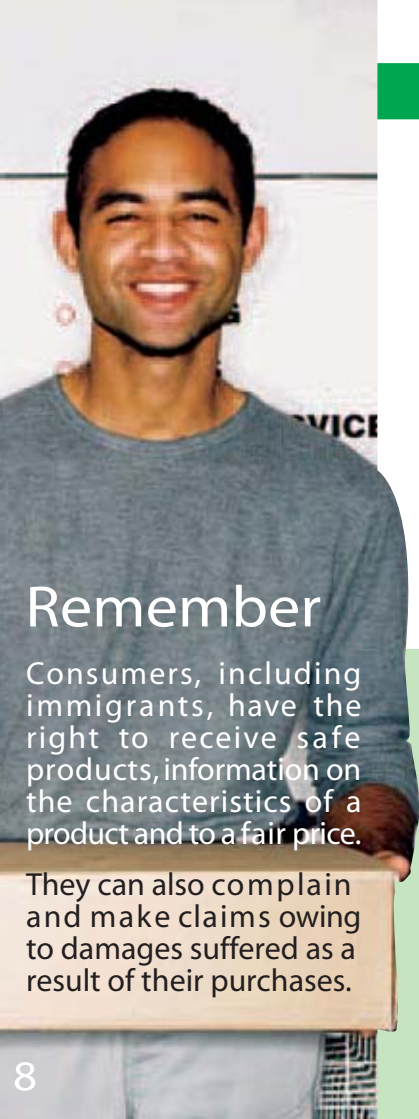
- Prior to contracting these services, check the price, and after the service, ask for proof of payment (receipt or invoice).
- When signing a contract, you should read it fully, including the small print and ask about anything you do not understand.
- In general, be wary of services that offer gifts, easy money or that require calling a special toll number to contact them (voice numbers that begin with 803, 806 and 807 and data numbers, internet, that start with 907).

Repairs

(home appliances, cars, dry cleaning, etc.)

Rights

- When bringing in a product or device to be repaired, ask for a deposit slip that contains details identifying the product and specifying the damage or problems found.
- Ask for a detailed invoice.
- Repair warranty.
- You are entitled to a prior estimate, although if you ultimately decide not to use their services to repair the product, they can charge you for making up the unused estimate.



Remember

Consumers, including immigrants, have the right to receive safe products, information on the characteristics of a product and to a fair price.

They can also complain and make claims owing to damages suffered as a result of their purchases.

Home services

(Jobs around the house, plumbing, etc.)

Rights

- You are entitled to a prior budget in writing or a work order if you waive a budget.
- Ask for a detailed invoice before paying.
- Repair warranty.

Recommendations

- If you can, ask for one or more budgets in writing before deciding who will perform the service.
- Ask for information on prices for visits, labor and special bank holiday fees, etc.
- Be wary of advertising that shows only a number but no address

Where to make a complaint

Complaints or claims related to the consumption of products or the poor performance of services can be made in the following places:

- *The establishments themselves and shops, by means of the official Complaints Form, which must be made available to consumers.*
- *The Madrid regional government, which also has a service to defend consumers' rights.*
- *The Municipal Offices of Consumer Information of the City halls (Oficinas Municipales de Información al Consumidor, OMIC).*
- *Associations of consumers and users.*



Dans nos actes quotidiens, nous sommes, la plus part du temps, des consommateurs, des personnes qui acquièrent des biens et des services pour en bénéficier pleinement.

La Constitution et les Lois espagnoles défendent les droits des consommateurs et ceux des immigrés aussi. « Les communautés de consommateurs qui se trouvent en situation défavorable de part leur origine... recevront une attention prioritaire dans les Administrations Publiques de la Communauté Autonome de Madrid... particulièrement les immigrés ».

Informations utiles pour les consommateurs

Location d'un logement

Droits

- Le consommateur a le droit d'avoir un contrat de logement dans lequel il y soit mentionné ses droits, ses obligations et les paiements qu'il devra effectuer.
- La durée doit être librement définie mais si celle-ci est inférieure à 5 ans, le bailleur (propriétaire) est dans l'obligation de prolonger le bail jusqu'à cinq ans.
- Le prix du loyer pourra être augmenté une seule fois par an, en fonction de l'Indice des Prix à la Consommation (IPC) des douze mois précédents.

Recommandations

- Le contrat est un accord entre deux parties et il n'existe pas de modèle établi.
- Si le locataire ne désire pas rester cinq ans, il doit envoyer par écrit un préavis d'un mois daté du jour de la signature du contrat.
- Il doit être mentionné clairement dans tous les contrats qui, du propriétaire ou du locataire, est tenu de régler les charges et les frais d'entretien de l'immeuble ; c'est à dire : l'entretien de l'escalier, les taxes, etc... et leur montant au moment de la signature du contrat.
- Le montant du dépôt de garantie sera toujours indiqué et sera restitué au locataire après l'état des lieux à la condition que le logement soit rendu dans le même état qu'au premier jour de la location.
- En cas de location meublée, on inclura une liste des meubles et des objets présents dans le logement lors de la location.



Acquisition de biens durables

Achat de meubles, d'électroménager, d'automobiles, etc.)

Droits

- Facture ou ticket. Indispensable pour n'importe quelle réclamation.
- La garantie par écrit assurant un service après-vente en cas de dommage et qui permette le remboursement s'il existe un défaut de fabrication des produits.
- Les appareils électriques et les électroménagers doivent être accompagnés d'un manuel d'utilisation (normalement en plusieurs langues bien que la loi espagnole n'exige que la langue espagnole).

Recommandations

- Observer la relation qualité/prix des biens et des produits
- Si l'achat inclut un financement tel un crédit, préciser clairement les obligations contractuelles.

Foods

Droits

- Exiger un reçu ou un ticket de caisse pour vos achats (à l'exception de petits achats sans valeur).

Recommandations

- Vérifier la date de consommation de préférence et spécialement la date limite de consommation des produits.
- Faire attention aux conditions de conservations des produits: aspects, emballage, etc..
- Observer la composition ou les ingrédients.
- Comparer les prix.



Crédits

- Ne pas signer de crédits ou de prêts sans connaître le taux d'intérêts effectif (TAE), sans connaître le montant de chaque mensualité, la durée du crédit et le montant totale à déboursier à la fin du crédit.

Services

(Professionnels, loisirs.)

- Avant de contracter ce genre de services, il est recommandé de consulter les prix et d'exiger un reçu ou une facture, par la suite.
- Lorsqu'on s'apprête à signer un contrat, il est recommandé de le lire intégralement y compris le texte en petits caractères et de demander des éclaircissements concernant ce qu'on ne comprend pas.
- Il est conseillé de se méfier des services qui offrent des cadeaux, de l'argent facile dont le numéro d'appel établie un tarif supplémentaire tel que les numéros commençant par 803, 806, 807 et ceux d'internet commençant par 907.

Repairs

(Appareils électroménagers, voitures, teintureries, etc.)

Droits

- Lors de la réparation d'un produit ou d'un appareil, vous devez exiger un reçu de dépôt avec les références du produit et la description du dommage et des problèmes détectés.
- Exiger une facture détaillées
- Garantie des réparations
- Demander un devis avant, même si on décide de ne pas réparer le produit, il se peut que l'on vous facture le devis.



Ne pas oublier

Les consommateurs et aussi les immigrés ont le droit d'acquérir des produits sûres et en bon état, de s'informer de leur caractéristiques, et de les acquérir à un prix raisonnable.

Ils ont le droit aussi de réclamer et de dénoncer les dommages encourus dus aux achats défectueux.

Home services

Travaux d'intérieur et plomberie, etc.)

Rights

- Vous avez le droit de demander un devis préalable ou un ordre de travaux si vous renoncez au devis.
- Exiger une facture détaillée avant de payer.
- Garantie des réparations.

Recommandations

- Si possible, demander plusieurs devis avant de décider quel entrepreneur se chargera des travaux.
- Demander une information préalable concernant les tarifs de la main d'oeuvre, du déplacements et des suppléments pour les jours fériés, etc.
- Se méfier de la publicité où le numéro de téléphone apparaît sans adresse.

A qui s'adresser en cas de réclamation

Les plaintes et les réclamations concernant la consommation de produits ou concernant le mauvais fonctionnement des services peuvent se faire auprès:

- *Des établissements et des commerces qui ont obligatoirement à disposition des consommateurs des feuilles de réclamations.*
- *De la Communauté Autonome de Madrid, par l'intermédiaire de son Service de Défense des Droits des Consommateurs.*
- *Des bureaux municipaux d'information aux consommateurs (OMIC), dans les Mairies.*
- *Des associations de consommateurs et des Utilisateurs.*



Într-o mare parte din activitățile noastre cotidiene suntem consumatori, persoane care achiziționăm bunuri și servicii cu scopul de a ne bucura până la urmă de folosirea lor.

Constituția și Legile spaniole promovează protecția tuturor consumatorilor, și de asemenea a imigranților. “Colectivelor de consumatori care se află într-o situație nefavorabilă din cauza originii lor. . . li se vor acorda o atenție prioritară în cadrul activităților Administrațiilor Publice din Comunitatea Madrid. Mai ales... imigranților.”

Cunoștințe folositoare ca și consumator

Închirierea unei locuințe

Drepturi

- Consumatorul are dreptul la un contract de închiriere în scris, în care să-și poată citi drepturile, obligațiile și plățile pe care va trebui să le realizeze.
- Durata contractului se stabilește de comun acord, dar dacă e mai mică de 5 ani, persoana care închiriază (proprietarul) e obligată să o prelungească până la 5 ani.
- Prețul chiriei poate fi mărit doar o dată pe an, conform Indicelui Prețurilor de Consum (IPC) din ultimele 12 luni.

Recomandări

- Contractul e un acord între părți și nu există un format obligatoriu.
- Dacă un chiriaș nu dorește să rămână în locuință timp de 5 ani, trebuie să comunice acest lucru cu o lună înainte de data la care s-a semnat contractul.
- Orice contract trebuie să specifice în mod clar cine trebuie, persoana care dă în arendă (proprietarul) sau arendașul (chiriașul), să plătească chitanțele asociației de locatari din bloc, curățenia scărilor, ratele etc. și cât costă toate acestea în momentul în care se încheie contractul.
- Trebuie să apară întotdeauna cât se lasă drept garanție (aceasta se va da înapoi arendașului (chiriașului), în momentul în care se verifică faptul că acesta predă locuința în aceleași condiții în care a luat-o în primire).
- Dacă locuința e mobilată, se va include o listă cu mobila și obiectele care se găsesc în locuință atunci când aceasta se închiriază.



Achiziționarea de Bunuri de Consum Durabile

(Cumpărări de mobilă, electrocasnice, automobile, etc.)

Drepturi

- Factură sau ticket . E indispensabil pentru orice fel de reclamație.
- Garanția în scris asigură serviciul tehnic în caz de deranjament, defectare și permite restituirea, atunci când există defecte din fabricație la produse.
- Aparatele electronice și electrocasnice trebuie să includă Modul de Întrebuințare (în mod normal e prezentat în mai multe limbi, deși Legea cere doar în spaniolă).

Recomandări

- Observați raportul calitate-preț al bunurilor sau produselor.
- Dacă ceea ce s-a cumpărat, s-a cumpărat prin finanțare, clarificați foarte bine obligațiile contractuale.

Alimente

Drepturi

- Cereți chitanță sau ticket la cumpărături (mai puțin atunci când e vorba de cantități de mică valoare).

Recomandări

- Verificați data până la care ar trebui consumate de preferință produsele foarte perisabile și mai ales data lor de expirare.
- Uitați-vă bine la condițiile de păstrare ale produselor: aspect, ambalaj, etc.
- Observați compoziția sau ingredientele lor.
- Uitați-vă la preț (și comparați).



Credite

- Nu semnați credite sau împrumuturi fără să cunoașteți tipul de dobândă anuală efectivă (DAE), cât veți plăti la fiecare chitanță, cât timp va trebui să plătiți și care va fi plata totală pe care va trebui s-o efectuați până la urmă.

Servicii

(Profesioniste, de petrecere a timpului liber, etc..)

- Înainte de a încheia un contract cu acest tip de servicii, e recomandabil să consultați prețul și, după realizarea serviciului să cereți dovada plății (chitanță sau factură).
- Atunci când semnați un contract, e bine să-l citiți în întregime, inclusiv cele scrise cu litere mici în josul paginii și să întrebați ceea ce nu înțelegeți.
- Nu aveți încredere în general în serviciile care vă oferă cadouri, bani ușori și pe care pentru a le contracta trebuie să sunați la numere cu tarif adițional (cele de voce care încep cu 803, 806 și 807 și cele de date, internet, care încep cu 907).

Reparații

(Aparate electrocasnice, mașini, curățătorii chimice, etc.)

Drepturi

- Atunci când înapoiți un produs sau aparat pentru a fi reparat, trebuie să cereți un bon de predare care să conțină datele menite să identifice produsul și să enumerați daunele sau problemele detectate.
- Solicitați o factură detaliată.
- Garanția reparațiilor.
- Dreptul la calcule preliminare, chiar dacă apoi hotărâți să nu reparați produsul vi se pot cere bani pentru elaborarea calculului în prealabil al produsului nereparat.



Țineți Minte

Consumatorii, precum și imigranții, au dreptul să obțină produse sigure, să se informeze despre caracteristicile acestora, la un preț corect.

Au dreptul de asemenea să reclame și să denunțe pagubele pe care le-ar fi putut avea de suferit în urma cumpărăturilor realizate.

Servicii la domiciliu

(Lucrări de zidărie, instalații sanitare, etc.)

Drepturi

- Dreptul la calcule preliminare în scris sau la încredințarea unei lucrări dacă
- renunțați la calculul în prealabil.
Cereți o factură detaliată înainte de a plăti.
- Garanția reparațiilor.

Recomandări

- Dacă puteți, cereți unul sau mai multe calcule preliminare în scris înainte de a vă hotărî cui îi veți încredința serviciul.
- Cereți informații în prealabil referitoare la prețuri în cazul deplasării forței de muncă și a plăților adiționale în zile de sărbătoare, etc.
- Nu aveți încredere în reclamele în care doar apare un număr fără să se indice nici un domiciliu.

Cui să vă adresați în caz de reclamație

Plângerile sau reclamațiile cu privire la consumul de produse sau la proasta funcționare a serviciilor pot fi adresate către:

- Însăși stabilimentele și magazinele, cu ajutorul Formulelor de Reclamații pe care acestea trebuie să le pună la dispoziția consumatorilor.
- Comunitatea din Madrid, care are un serviciu pentru apărarea drepturilor consumatorilor.
- Birourile Municipale de Informare a Consumatorilor (BMIC), ale Primăriilor.
- Asociațiile de Consumatori și Utilizatori.



在我们的许多日常活动中，我们是消费者，我们购买财产和服务以便最终进行使用。西班牙宪法和法律对所有的消费者进行保护，也对移民进行保护。“如果消费者因自己是外国人而不能受到保护……将得到马德里自治区政府的优先照顾。特别是……移民”。

对消费者有益的知识

租用住房

权利

- 消费者有权获得书面租赁合同，内容包括自己的权利、义务和应进行的付款。
- 期限可自由约定，但是如果低于5年，出租人（指产权人）有义务延期至5年。
- 租金每年只能增加一次，按前12个月的官方物价上涨指数（IPC）而定。

建议

- 合同是双方的一种协议书，不存在固定格式。
- 如果承租人不需租用五年，应在签订合同之前提前一个月通知。
- 所有合同均应列明是由出租人（产权人）或承租人支付物业管理费（comunidad）、楼梯清洁费、税金等费用。
- 总应列明押金额（届时应在核实住房情况和接房情况相符后退还承租人）。
- 如果住房具有家具，应附加出租时家具和物品清单。

A person wearing a red hoodie is holding a blue laundry basket filled with clothes. The basket has a yellow handle and a white pocket. The person is standing in a laundry room with a white sink and a blue bowl visible in the background.

购买耐用消费品

(购买家具，家用电器，汽车，等)

权利

- 发票或收据。是提出各类异议时的必备文件。
保修单在出现故障时能保障获得技术服务，并在出现生产缺陷时能进行退货。
- 电子设备 and 家用电器应使用说明书（通常具有多种文字，尽管法律只规定有西班牙文）。

建议

- 注意财产或产品的质量价格比。
- 如果通过融资购买，应确切说明有关义务。

食品

权利

- 要求提供发票或收据（小额产品除外）。

建议

- 核对宜于消费日期，特别是新鲜食品的过期日期。
- 注意产品保存情况：外观、包装等。
- 注意内容或成分。
- 看价格（并比较）。



信贷

- 在不知道实际利息（TAE）时不要签署信贷或借贷单据。

服务

（职业、休闲，等）

- 在签订这类服务合同前，最好询问价格，在服务后，要求提供付款凭据（收据或发票）。
- 签订合同前，建议阅读合同全文，包括小的字迹，并对不懂之处提出询问。
- 总的来说，不要轻信提供礼品或现金的服务（特别是和他们语音联络时需要拨打收费电话 803, 806 和 807 时，以及信息输送、因特网需要通过 907 时）。

修理

（家用电器，汽车，洗染机，等）

权利

- 当提交修理某些产品或设备时，应要求开具收货收据，内容包括产品信息，损坏情况或发现的问题。
- 要求出具详细发票。
- 修理质量保证单
- 说明有权获得预算，最后决定不修理时，只能收取预算费用。



请记住

消费者，包括移民，
均有权
获得质量合格的产品，
获得产品信息，
支付恰当价格。

还有权提出异议和对购买
带来的损失提出投诉。

上门服务

(泥瓦工，管道工，等)

权利

- 有权获得书面预算或放弃预算时获得工作订单。
- 付款前要求出具详细发票。
- 修理质量保证单

建议

- 如果可能，应要求一个或多个书面预算然后再决定聘用谁的服务。
- 申请提供关于收费的情况介绍，诸如工作人员交通费，节假日额外收费等。
- 请不要相信仅仅有电话号码而没有地址的广告。

应向谁提出异议

对消费品或服务不良的异议或投诉可向下列部门投诉：

向购买商品的商店通过必备的投诉单提出。

向马德里自治区政府消费者服务办公室提出。

想市政府消费者信息办公室（OMIC）提出。

想消费者和用户协会提出。

الخدمات المنزلية

(تصليحات بناء في المنازل ، خدمات سمكرية ، الخ)

الحقوق

- من حق المستهلك الحصول على عرض خطي مسبق يوضح فيه كلفة التصليح او ان يحصل على امر التصليح من الشركة المختصة اذا تنازل عن العرض المقدم له.
- المطالبة بفاتورة تذكر فيها كل التفاصيل
- المطالبة بورقة ضمان للتصليحات التي تم إجراؤها

التوصيات

- إذا كان بالإمكان يفضل طلب عدة عروض خطية من اماكن مختلفة قبل اتخاذ القرار النهائي باختيار من سيقوم بتولى مهمة تنفيذ الخدمة المطلوبة
- طلب معلومات مسبقة بما يتعلق باسعار تنقل العامل وكلفة ليد العاملة و الاسعار الاضافية في أيام العطل والاعیاد.... الخ
- لا تثق بالاعلانات التي يذكر فيها فقط رقم التلفون بدون تحديد اي عنوان تجاري .

تذكر

ان كل المستهلكين وبضمنهم المهاجرين ، لهم الحق على الحصول على منتجات ذات جودة وامانة. واطنا من الممكن الحصول على كافة المعلومات المتعلقة بالمنتوج وان يكون سعره معقول.

بلاضافة الى ما تقدم منمكن للمستهلك تقديم المطالب والشكاوي عن الاضرار التي يكون قد عانى منها بسبب شراء اي منتوج.

الى اين نلتجأ في حالة تقديم شكوى

المطالب والشكاوي المتعلقة باستهلاك سلع او خدمات ذات مستوى رديء ممكن ان تقدم الى:

الشركات والمحلات التجارية مباشرة وذلك باملاء استمارة شكوى خاصة ، إذ يستلزم توفرها في اي مكان تجاري عام ، وكذلك يجب ان تكون تحت تصرف المستهلك في اي وقت.

الى دائرة إقليم مدريد ، التي بدورها وضعت تحت تصرف المستهلك هذا النوع من الخدمات لحماية حقوق المستهلكين

مكاتب استعلامات للمستهلكين في كل دوائر بلدية مدريد (او.ام.اي.تي)

جمعيات المستهلكين والمستخدمين

القرروض

- لا توقع اي اعتماد او قرض بدون معلومات مسبقة عن نوع الفائدة المعتمدة (تاي) ، معرفة قيمة الاقساط الشهرية وتحديد الفترة الزمنية المطلوبة لتسديد قيمة القرض ، وكم ستكون قيمة القرض النهائية التي يجب ايفائها.

خدمات عامة

(خدمات مهنية ، خدمات ترفيهية ، ..الخ)

- قبل الاتفاق على طلب اي خدمة من الخدمات المذكورة ، من المستحسن التأكد من اسعار هذه الخدمات. بعد تقديم الخدمة المتفق عليها من الافضل طلب ايصال بالمبلغ المدفوع للعامل (وصل او فاتورة)
- عند القيام بتوقيع اي عقد يُستحسن قراءة العقد بكامله حتى الشروط المكتوبة بحروف صغيرة صعبة القراءة والاستفسار عن اي شرط غير مفهوم.
- بصورة عامة يجب ان لا تنفق بالخدمات التي تعرض عليك هدايا او مبالغ مالية سهلة الاقتناء ، ولكي تتصل بها يُستوجب منك الاتصال بخطوط هاتفية ذات هدف تجاري وهو جعل كلفة النداء على حسابك (مثل الاتصال على الخطوط التي تبدأ بالارقام 803 ، 806 ، 807 ، او من يتصل بك لطلب معلومت عامة ، او إعطاؤك معلومات عن خدمات للانترنت ، او الخطوط التي تبدأ بالرقم 907 ...الخ)

التصليحات

(أجهزة كهربائية منزلية ، سيارات ، خدمات غسل وكوي الملابس ، الخ)

الحقوق

- عند تسليم اي جهاز او اداة للتصليح يجب المطالبة بايصال يثبت تسليمه على ان يذكر في الايصال كل المعلومات والمواصفات المتعلقة بالجهاز مثل رقمه والعطل الحاصل فيه او اي مشكلة اخرى.
- المطالبة بفاتورة تذكر فيها كل التفاصيل
- المطالبة بورقة ضمان للتصليحات التي تم اجراؤها
- للمستهلك الحق بطلب عرض مسبق عن كلفة تصليح اي جهاز حتى ولو قرر بعد ذلك عدم القيام بتصليحه ، لكن من الممكن ان يطلب من المستهلك دفع قيمة العرض الذي تم اعداده لتصليح للجهاز حتى ولو غير المستهلك رأيه



شراء مواد إستهلاكية طويلة لأمد

(شراء عقارات ، ادوات كهربائية منزلية ، سيارات ، ... الخ)

الحقوق

- الحصول على فاتورة او وصل . إذ لا يمكن الاستغناء عنهما في حالة تقديم أي شكوى.
- الحصول على ورقة ضمان خطية ، تؤمن خدمات فنية مجانية في حالة وجود عطب في الجهاز وتسمح أيضا باعادته عند وجود خلل او عيب من المعمل عند التصنيع
- الاجهزة الالكترونية والادوات الكهربائية المنزلية يجب ان تكون مرفقة بتعليمات حول طرق استخدامها (في العادة التعليمات تأتي مترجمة لعدة لغات ، بالرغم من ان القانون ينص على ان تكون مكتوبة فقط باللغة الاسبانية).

التوصيات

- ملاحظة فيما اذا كان السعر موافقا للنوعية عند شراء عقار او اي سلعة.
- إذا كانت عملية الشراء ممولة من قبل الشركة البانعة يجب إيضاح كل الشروط والواجبات التي تتضمنها العملية المذكورة

المواد الغذائية

الحقوق

- طلب وصل او بطاقة شراء (ما عدى في حالة شراء مواد ذو مبلغ ضئيل)

التوصيات

- شراء المواد الغذائية ضمن الفترة المحددة للاستهلاك البشري وبالاخص المواد السريعة التلف
- التأكد من شروط حفظ المواد الغذائية مثل: المظهر ، التعبئة ، ... الخ)
- التأكد من مكونات ومركبات المواد الغذائية.
- التأكد من السعر

جزء مما نقوم به يوميا بحثنا الي مستهلكين . نحن كاشخاص نشترى عقارات ونطلب خدمات لنتمتع في النهاية باستخدامها. الدستور والقوانين الاسيائية يدعمان حماية كل المستهلكين ، وكذلك حقوق كل المستهلكين المهاجرين "جموع المستهلكين التي نجد نفسها في وضع بدون حماية لسبب عرقي ستكون محل عناية ذات اولوية خاصة من قبل دوائر الادارة العامة في إقليم مدريد وبالذات المهاجرين"

معلومات تهمك كمستهلك

إيجار المسكن

الحقوق

- من حق المستهلك الحصول على عقد خطي للإيجار ، يذكر فيه كل حقوقه وواجباته والمدفوعات التي يجب تسديدها.
- تحدد مدة العقد بالاتفاق بين الطرفين ، لكن إذا كانت مدة العقد أقل من خمس سنوات ، يجب على المؤجر (صاحب المُلْك) تمديد العقد إجباريا لمدة خمس سنوات اخرى.
- يمكن زيادة قيمة الإيجار مرة واحدة كل عام ، إستنادا الى معدل اسعار الاستهلاك خلال الاثني عشر شهر الماضية.

التوصيات

- عقد الإيجار هو إتفاق بين طرفين ولا يوجد نموذج الزامي لعقود الإيجار
- إذا المستأجر لا يرغب باشغال الدار مدة خمس سنوات عليه إخطار المؤجر بشهر قبل التاريخ الذي تمّ فيه توقيع العقد.
- يجب ان يذكر في كل عقد إيجار وبصورة واضحة فيما إذا كان المؤجر او المشتأجرمن سيتكفل بدفع اجور إدارة البناية ، تنظيف السلام ، الضرائب الخ.. ويجب ذكر قيمة هذه الاجور عند إعداد العقد.
- يجب ان يذكر دانما مبلغ الضمان المدفوع (يسترجع هذا المبلغ الى المؤجر او الى الشارى الذي يترك البيت على نفس الوضع الذي استلمه).
- إذا كان البيت المعروف للإيجار مؤثتا ، يجب ارفاق قائمة بالاثاث والمواد التي موجودة فيه عند وقت التأجير.





Esta guía ha sido editada en diciembre de 2006.
Toda la información de interés para el consumidor,
incluyendo los datos de contacto con las
oficinas de consumo, está en:

consumadrid

el Portal del Consumidor de
www.madrid.org



 CONSEJERÍA DE SANIDAD Y CONSUMO
Comunidad de Madrid



Teléfono de Atención al Ciudadano

Cuidamos el medio ambiente.
Por eso, esta guía está impresa en papel reciclado.



 CONSEJERÍA DE INMIGRACIÓN
Comunidad de Madrid