



Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la Comunidad de Madrid y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.



www.madrid.org/publicamadrid



## 消费者的权利和义务

消费者应该明确和了解在购买产品或租赁服务时的权利和义务。因此，避免可能由于不了解而引起的冲突。

您有责任充分了解

Dirección General de Consumo

General Díaz Porlier, 35. 28001 Madrid  
www.madrid.org/consumo



# 消费者的权利 和义务



www.madrid.org/consumo

M-34/237-2013



## 广告

请仔细阅读广告及提供给您所有资料，尤其是小行字说明，不要被突出显示的词组或信息所左右。广告通常包含消费者直到完成购买后才有反应的重要信息。

反映在广告上的内容是有用的：

- 幻想和所广告的对象的实际质量之间的差异。
- 尝试找出为什么引起注意：介绍人的魅力，演员阵容，使用的歌曲
- 如果产品或服务能满足您的需要，请永远记住，您在寻找什么，

广告与广告主相联，即产品必须完全符合所提供的条件。为了确认好产品是否真是，请保管好产品。



## 购买产品

在购买物品时，清楚地了解其特点很重要。要做到这一点：

- 确保标签和说明都是西班牙文。如果不是，向商户要求或向消费管理部门报告。
- 消费者应该要求显示产品价格。价格应包括税金。
- 要求正式票或发票，以防你需要提出索赔或退货。

## 采购服务

如果你要签订一项服务（电话操作，旅行时等等）：

- 请仔细阅读所有条款及小行字条款。如果你有不确定的，不要签署任何文件。
- 始终保留任何签署文件的副本。对于电话签约，要求他们向您所在住所发送书面文件。
- 对于房屋重修，家电维修或在一间车间修理您的汽车，要事先要求预算。如果之后有任何问题需要申述，这份文件将是协议的证明。

一旦合同生效，不能单方面终止合同或逃避应该承担的责任。



## 质保

您所购买的任何商品有一个义务性的两年质保。如果是二手商品，这个时期可能更短。如果是已告知给消费者生产或产品缺陷，卖方必须接受消费者投诉：

- 自购买之日起的头六个月，假设缺陷是一开始就存在的
- 在接下来的18个月中，消费者必须证明缺陷是自带的。

因此，保留购买凭证是必要的，以证明日期。

如果商家或厂家提供了一个商业性担保，必须给您提供相关条件的书面信息。要求所有这些文件，并保留购买凭证。



## 付款和信用卡

商场唯一的必须接受的付款方式是法定货币纸币和硬币。

- 尽量使用与金额相符的票面支付，因为商场没有零钱。

除非橱窗上有明确标示表明接受银行卡支付，任何商店都没有义务接受银行卡支付。

- 在使用这种支付方式前，确保它被商家接受。
- 确保您以现金或其他方式的支付没有任何限制。这种情况应该在海报上明示。
- 始终妥善保存购买收据，并检查您的银行对账单，以确保和所收金额一致。如果需要申诉错误收费，唯一的凭证是购买收据。

## 购买的资金

通常情况下，您可以通过不同的资金体系实现购买，尤其是在大型超市。在这种情况下，如果是和一个不同于卖家的实体签约，了解资金的条件是至关重要的。

协议签订后，消费者受本合同条款的约束，所以应该支付贷款，直到它被永久取消。



## 产品的更换及退货

商场没有义务接受产品退货，除非产品有生产缺陷或不满足广告中的特点。只有远程购买（通过目录，互联网，店外），即使产品无缺陷，消费者有权退货。

作为对客户商业服务，一些企业接受产品退货，并提供优惠券甚至返现。

在您购买之前，在海报或者购买小票上，检查商户提供给您的关于产品退货的条件。如果没有关于接受退货的书面信息，将不能要求退货。



## 索赔和投诉

如果您的消费权益没有得到尊重，请投诉。商场应该提供给消费者投诉表格。投诉表格必须在本商场完成。

如果不给您提供方便，您可以通知当地警方，并要求处理。

在任何情况下，您都可以通过消费者协会办公室进行投诉。

如果企业坚持仲裁制度或在特定情况下，消费者可以请求消费者仲裁。这是一个快速、免费的法外审讯系统，其决定对企业具有约束力。

如果在购买产品或服务的时候发现不合法的地方，或发现商场或企业没有履行规定，请向消费者机关投诉。此举有助于管理部门纠正公司的不法行为。