BOLETÍN INFORMATIVO DEL CONSUMIDOR

Publicación Mensual. Nº 0.- 2004

O M I C

EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ANDUJAR.

DELEGACIÓN MUNICIPAL DE CONSUMO

TITULARES:

- El ciudadano como Consumidor.
- La OMIC. Una referencia permanente.
- La Hoja de Reclamaciones. Documento fundamental.
- El Acto de Arbitraje. Sus trámites. El Laudo.
- En el próximo Boletín hablaremos de...

Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (O.M.I.C.) son oficinas que dependen de los Ayuntamientos de cada municipio y tienen como funciones la información, ayuda y orientación a los consumidores y usuarios para el adecuado ejercicio de sus derechos, la formación de consumidores responsables, capaces de tener un criterio crítico en la selección de los bienes y servicios, con conciencia de los derechos propios y ajenos, es la principal función de la Oficina Municipal de Información al Consumidor.

Trabajamos desde esta Delegación de Consumo con publicaciones como esta para potenciar las responsabilidades colectivas de los consumidores, a la hora de comprar o consumir y que son, básicamente, tres. La primera es la conciencia crítica, que involucra el control de la calidad y los precios de bienes y servicios que se consumen. La segunda es la acción, que impone hacer un ejercicio activo de los derechos y actuar para recibir un trato justo y evitar estafas. La tercera es la conciencia social, que implica medir las consecuencias que nuestro consumo puede tener sobre los demás ciudadanos.

Araceli Guerra Cervera.- Concejala Delegada de Consumo

FACUA advierte a los consumidores que las rebajas no son siempre reales

La Federación recuerda que la Ley del Comercio Interior de Andalucía, ya no obliga a indicar siempre el doble precio en el etiquetado.

La Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía (FACUA) advierte que las rebajas, que comienzan cada 7 de enero en la Comunidad Autónoma, no son siempre reales ya que hay comercios que vulneran la Ley al no tener al menos la mitad de sus artículos rebajados o presentar como tales productos que acaban de colocar en sus estanterías, por lo que es falso que les estén aplicando descuento e incluso su calidad puede ser menor por estar fabricados expresamente para ponerlos a la venta durante este periodo.

Asimismo, FACUA señala que no siempre hay que fiarse de las campañas publicitarias que anuncian grandes descuentos dado que en muchos casos éstos sólo se aplican a unos pocos productos, incurriéndose en publicidad engañosa. Por otro lado, también hay establecimientos que presentan *productos gancho* a precios muy interesantes pero tienen a la venta muy pocas unidades, una irregularidad que contraviene la Ley del Comercio Interior de Andalucía. En este sentido, el consumidor tiene derecho a que le vendan el producto anunciado u otro de las mismas o superiores características al mismo precio.

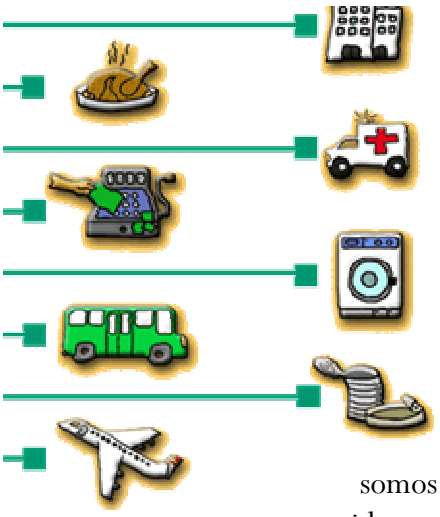
FACUA recuerda que la Ley del Comercio Interior de Andalucía, ya no obliga a indicar siempre el doble precio en el etiquetado. Y es que la Ley por la que se modifica la Ley del Comercio Interior de Andalucía, establece que cuando los productos con el mismo porcentaje de descuento se exhiban agrupados, no será obligatorio exponer el doble etiquetado sino tan sólo los porcentajes de descuento aplicados.

Este mes Hablamos de

El ciudadano como Consumidor.

Son consumidores …
las personas físicas o jurídicas que adquieren productos, utilizan o disfrutan como destinatarios finales bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden.

Somos consumidores durante prácticamente la totalidad de las horas del día. Cada mañana al levantarnos y abrir el interruptor de electricidad, o el grifo del agua,



somos consumidores, mientras dormimos y utilizamos calefacción y refrigeración nos convertimos en consumidores. La alimentación, el ocio, el deporte, la cultura, y en general la totalidad de actividades que rodean a cualquier persona en su vida cotidiana, lleva implícito el ser además de ciudadano, consumidor.

¿Conocemos nuestros derechos?

El mejor consumidor es el consumidor bien formado. La base principal de esta formación pasa principalmente por hacer valer nuestros derechos.

Son derechos básicos de los consumidores:

a.- La protección frente a los riesgos que pueden afectar a su seguridad.

b.- La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.

c.- La información correcta sobre los diferentes productos y servicios.

d.- La educación en materia de consumo.

e.- La audiencia en consulta, la participación en el proyecto de elaboración de las disposiciones generales que les afecten directamente y la representación de sus intereses.

f.- La protección jurídica, administrativa y técnica en situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión, o discriminación, así como la reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos.

Para el ejercicio de sus derechos y para la defensa de los mismos se encuentran los organismos en materia de consumo:

. *Instituto Nacional de Consumo.*

. *La Comunidad Autónoma a través de la Dirección General de Consumo.*

. *El Ayuntamiento a través de la Oficina Municipal de Información al Consumidor.*

. *Las Asociaciones de Consumidores.*

. *Los Servicios de Inspección de Consumo.*

. *Las Juntas Arbitrales de Consumo.*

La OMIC. Una referencia permanente.

OMIC .. es la abreviatura por la cual se conocen las **O**ficinas **M**unicipales de **I**nformación al **C**onsumidor.
La Oficina Municipal de Información al consumidor es un servicio público integrado en la Concejalía de Consumo del Excmo. Ayuntamiento de Andújar. Es un servicio totalmente gratuito de información y orientación destinado a los consumidores y usuarios para que puedan ejercer adecuadamente sus derechos básicos como Consumidores de

Productos y Bienes, así como para la utilización de diferentes servicios. Indicando cuando sea necesario, dónde dirigirse exactamente para solucionar los problemas. La OMIC también soluciona y ofrece respuestas a las quejas, dudas y reclamaciones

Donde vea este anagrama, habrá una OMIC a su servicio.

La Hoja de Reclamaciones. Documento fundamental.

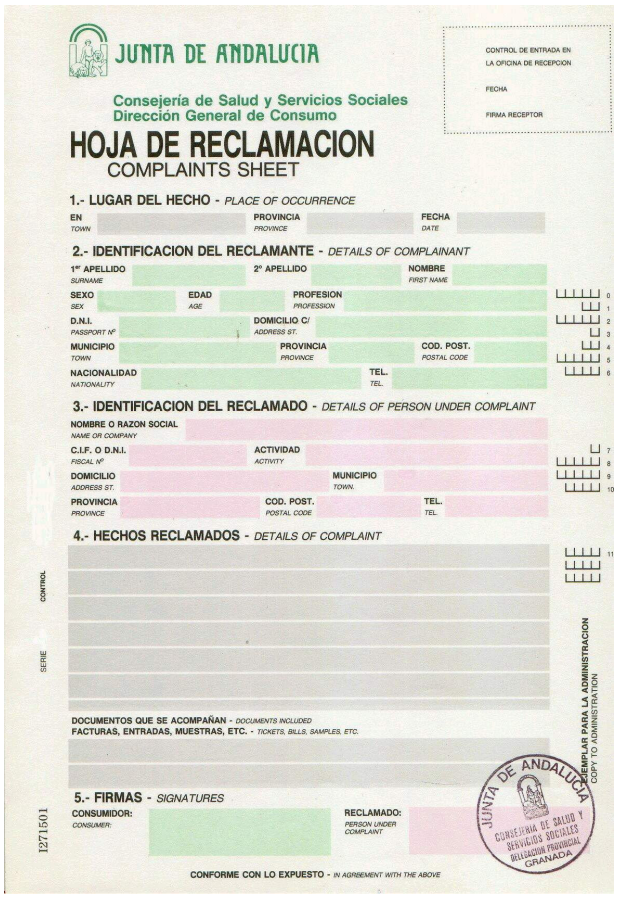
Todos los establecimientos y actividades están obligados, al amparo de la legislación vigente, a disponer de hojas de reclamaciones y, en concreto, las personas físicas o jurídicas, individuales o colectivas, profesionales o titulares de establecimientos públicos o privados, fijos o ambulantes, que produzcan, faciliten, suministren o expidan, en régimen de derecho privado, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones comercializadas directamente a los consumidores como destinatarios finales. El profesional, la persona responsable, o cualquier empleado del establecimiento, deberá facilitar de manera obligatoria y gratuita al consumidor que lo solicite un Juego de Hojas de Reclamaciones, con el fin de que formule la reclamación que considere pertinente.

Antes de solicitar los impresos, asegúrese de que su reclamación corresponde a hechos ciertos y comprobados

Lea atentamente el documento y cumplimente todos los datos que le requieran en él. El titular o empleado del establecimiento también deberá cumplimentar debidamente el recuadro correspondiente a la identificación del establecimiento y procederá a firmar y sellar el juego de Hojas, pudiendo consignar en el mismo las alegaciones que considere.

Una vez cumplimentada la Hoja de Reclamación, entregará la copia rosa, que es el ejemplar para el establecimiento, al titular o empleado del mismo; y conservará en su poder el original blanco, que es el ejemplar para la Administración, y que deberá entregar o remitir al Servicio Municipal de Consumo (OMIC); y la copia verde, que es para Vd.

En esta primera parte se definen las vías administrativas y judiciales más apropiadas para defender nuestros derechos, aunque en ocasiones estas vías no logran satisfacer al consumidor.



JUNTA DE ANDALUCIA

Consejería de Salud y Servicios Sociales
Dirección General de Consumo

CONTROL DE ENTRADA EN LA OFICINA DE RECEPCION
FECHA
FIRMA RECEPTOR

HOJA DE RECLAMACION
COMPLAINTS SHEET

1.- LUGAR DEL HECHO - *PLACE OF OCCURRENCE*
EN *TOWN* | PROVINCIA *PROVINCE* | FECHA *DATE*

2.- IDENTIFICACION DEL RECLAMANTE - *DETAILS OF COMPLAINANT*
1º APELLIDO *SURNAME* | 2º APELLIDO | NOMBRE *FIRST NAME*
SEXO *SEX* | EDAD *AGE* | PROFESION *PROFESSION*
D.N.I. *PASSPORT Nº* | DOMICILIO C/ *ADDRESS ST.*
MUNICIPIO *TOWN* | PROVINCIA *PROVINCE* | COD. POST. *POSTAL CODE*
NACIONALIDAD *NATIONALITY* | TEL. *TEL.*

3.- IDENTIFICACION DEL RECLAMADO - *DETAILS OF PERSON UNDER COMPLAINT*
NOMBRE O RAZON SOCIAL *NAME OR COMPANY*
C.I.F. O D.N.I. *FISCAL Nº* | ACTIVIDAD *ACTIVITY*
DOMICILIO *ADDRESS ST.* | MUNICIPIO *TOWN.*
PROVINCIA *PROVINCE* | COD. POST. *POSTAL CODE* | TEL. *TEL.*

4.- HECHOS RECLAMADOS - *DETAILS OF COMPLAINT*

DOCUMENTOS QUE SE ACOMPAÑAN - *DOCUMENTS INCLUDED*
FACTURAS, ENTRADAS, MUESTRAS, ETC. - *TICKETS, BILLS, SAMPLES, ETC.*

5.- FIRMAS - *SIGNATURES*
CONSUMIDOR: *CONSUMER:* | RECLAMADO: *PERSON UNDER COMPLAINT*

CONFORME CON LO EXPUESTO - *IN AGREEMENT WITH THE ABOVE*

CONTROL | SERIE | 1271501

EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACION *COPY TO ADMINISTRATION*

JUNTA DE ANDALUCIA
CONSEJERIA DE SALUD Y SERVICIOS SOCIALES
DELEGACION PROVINCIAL
GRANADA

Infórmate y Exige

Existe un problema en sí, que es lo que se ha dado en llamar acceso de los consumidores a la justicia o también derecho procesal del consumo. Son nombres para un mismo

hecho: la dificultad que tenemos los consumidores de acceder a los instrumentos que el legislador ha desarrollado para reponer nuestros derechos e intereses. Ello es así, entre otras razones, porque existe casi siempre una gran diferencia entre lo que se reclama y lo que cuesta -no sólo en términos económicos- un procedimiento, ya sea administrativo (lentitud, desconocimiento de los órganos competentes) judicial (costes de abogados, lentitud de la justicia, costes judiciales caso de perder, desconocimiento del lenguaje judicial) o incluso arbitral (acudir a una vista en la Junta Arbitral de Consumo supone solicitar un permiso de trabajo, por ejemplo). Estos problemas están siendo objeto de estudio por la Comisión europea (Libro Verde de acceso de los consumidores a la justicia y solución de litigios en materia de consumo en el Mercado Único), pero mucho nos tememos que si el legislador nacional no se preocupa de mejorar estos cauces, el consumidor seguirá desprotegido y, lo que es peor, perderá la confianza en los sistemas de reclamación.

Cuando tenemos un problema en materia de consumo podemos utilizar diferentes vías para reclamar. Todas ellas no son igual de "eficaces" y habrá que usarlas en función del bien o servicio adquirido.

En España existen unas 800 Oficinas municipales de Información al Consumidor (OMIC). Son organismos públicos que desarrollan su actividad en el ámbito local (Ayuntamientos). Aunque sus funciones varían de unas a otras, su labor fundamental es la de **informar y orientar** sobre un problema cuando consumidor y empresa radican en el mismo municipio. Últimamente se viene produciendo un incipiente desarrollo de normas, a nuestro entender de dudosa legalidad, que intentan dotar a las OMIC de funciones mediadoras y de resolución de conflictos.

Por otro lado, las Organizaciones de Consumidores son entidades sin ánimo de lucro que se dedican a informar y defender a sus socios a cambio de una cuota anual. En la actualidad existen 11 Organizaciones de consumidores de ámbito nacional e incontables en el ámbito autonómico y local. La OCU, al igual que otras Asociaciones, dedica gran parte de su tiempo y esfuerzo a informar a sus socios a través de sus publicaciones de aparición periódica.

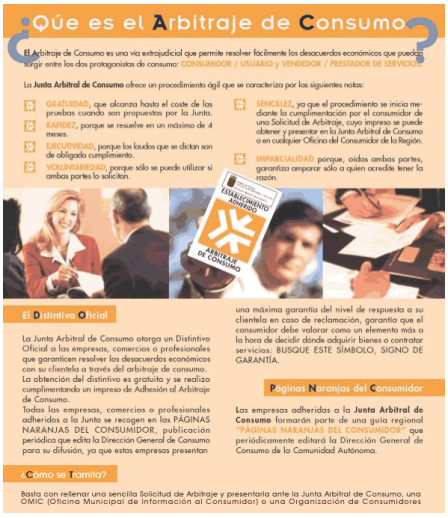
Finalmente, las Comunidades Autónomas (19 en total) tienen transferidas las competencias en materia de consumo. Por tanto existen órganos dedicados al control, inspección y sanción en cada Autonomía

Las hojas de reclamaciones son un instrumento eficaz para poner de manifiesto nuestra queja. Las hojas constan de 3 copias. Una para el establecimiento, otra para el consumidor y una tercera para la Administración. El consumidor conserva estas dos últimas y envía por correo la copia de la Administración al órgano competente, que suele aparecer en la propia Hoja. Si no se tiene claro el órgano al que dirigir la reclamación, lo mejor será pedir información en una OMIC o en una Organización de Consumidores. Junto a la copia para la Administración es importante adjuntar las pruebas que creamos necesarias (facturas, fotos, o cualquier otro documento).

Una vez recibido por el órgano competente la reclamación, se inicia un procedimiento que culmina, si hubo infracción, en una sanción que suele ser económica. Es decir, si se le estafó algún dinero, el consumidor tendrá que reclamarlo por su cuenta (vía judicial).

Es importante decir que algunos sectores cuentan con vías propias de reclamación antes de acudir al órgano administrativo competente (por ejemplo, el Defensor del "cliente" en Bancos y Cajas de Ahorro, o el Defensor del "asegurado" en las Compañías de seguros). Por otro lado, sería deseable un sistema de Hoja de reclamaciones único. Hay establecimientos abiertos al público que están obligados a tener hojas de reclamaciones en unas Comunidades Autónomas y no en otras. Esto crea inseguridad y confusión en el consumidor.

Si de recuperar importes se trata (por ejemplo un dinero para un viaje combinado, contratado en una Agencia de Viajes) existe un cauce que goza de las bondades de un procedimiento judicial (entre otras, la resolución es vinculante y existen garantías de imparcialidad) pero que no es un juicio: nos referimos al **Arbitraje de Consumo**. Este procedimiento está especialmente indicado para temas como los de consumo, de cuantía económica pequeña. Hay muchos Ayuntamientos que tienen creadas Juntas Arbitrales municipales de consumo, para los problemas que se planten entre un consumidor y una empresa con residencia en el mismo municipio. El colegio arbitral se compone de un presidente (nombrado por la administración) y de ambas partes (empresario y consumidor). Este último debe acudir representado por una Organización de Consumidores. El procedimiento es rápido (máximo 4 meses) y gratuito por norma general. El laudo (la resolución) es vinculante para ambas partes y no es recurrible ante los tribunales de justicia. El problema fundamental de este procedimiento, y motivo de que no haya prosperado totalmente,



es que es voluntario, es decir, que si la empresa no quiere someterse a él, no nos quedará otro remedio para recuperar ese dinero que acudir a un procedimiento judicial.

El procedimiento judicial más adecuado para cuantías pequeñas en el ordenamiento español es el ***juicio verbal***. A él se remiten las reclamaciones de cantidad inferior a 3.005 Euros. El consumidor, por lo general, habrá de presentar la demanda en el Juzgado del domicilio del demandado. Según la ley, a este procedimiento se puede acudir sin Abogado ni Procurador en el caso en que la cuantía no exceda de 900 Euros, pero, en realidad y para ser honestos, suelen ser necesarios por la complejidad técnica de los juicios y porque si no se cuenta con el apoyo de un profesional del derecho, la otra parte juega con ventaja, al acudir generalmente asesorado por un Abogado.
En conclusión, urge una reforma en lo que se refiere al acceso de los consumidores a la justicia.

Como principal novedad, en relación con el acceso de los consumidores a la justicia, introducida por la nueva Ley de Enjuiciamiento Civil, que ha entrado en vigor el 8 de enero de 2001, podemos destacar los siguiente.

Defensa de los intereses colectivos de los consumidores y usuarios

En el caso en que existan varios consumidores o usuarios afectados por un hecho dañoso, cuya identificación sea fácil de realizar o ya se haya realizado, las asociaciones de consumidores y usuarios, además del propio grupo de afectados, podrán iniciar el procedimiento judicial.. No obstante, cualquier consumidor o usuario puede intervenir en los procesos judiciales iniciados por las asociaciones de consumidores.

En este caso, la asociación o grupo que quisiere demandar tiene el deber de comunicarlo a todos los afectados, antes de la presentación de la demanda. Así, todo consumidor o usuario interesado podrá intervenir en el proceso judicial en cualquier momento.

En este último caso, el tribunal, al recibir la solicitud de un consumidor para intervenir en el proceso ya iniciado, deberá decidir sobre aquélla en el plazo de diez días. Si el tribunal aceptara la solicitud del consumidor, éste es considerado como parte en el proceso y podrá defender las posturas de la asociación de consumidores, así como las suyas propias. En este punto es conveniente resaltar que la intervención del consumidor se considera independiente de la de la asociación de consumidores, pudiendo aquél fundamentar sus propias alegaciones para su defensa; aún más, si la asociación de consumidores desistiera del procedimiento judicial iniciado por ella, el consumidor podría seguir adelante con el juicio, si así lo estimara conveniente.

Defensa de los intereses difusos de los consumidores y usuarios

En el supuesto de que el grupo de afectados sea indeterminado o difícil de precisar, solamente podrán acudir a juicio las asociaciones de consumidores que la ley considere representativas.

En el momento en que se publique la aceptación de la demanda en los medios de comunicación con difusión en el territorio en el que se hubieran manifestado los perjuicios, se suspenderán, en este caso de indeterminación de los afectados, las actuaciones judiciales por el plazo máximo de dos meses – en función de lo que el juez determine – para dar a los afectados, la oportunidad de intervenir.

Finalizado el plazo, el proceso judicial se reanudará con el afectado/os que hubieran acudido al llamamiento, no admitiéndose la personación de otros afectados, sin perjuicio de lo que se establece más abajo en relación con el momento de ejecución de la sentencia.

Las sentencias que se dicten a consecuencia de una demanda

interpuesta por una asociación de consumidores o usuarios deben cumplir varias reglas:
Si la demanda pretendía una cantidad de dinero o que el empresario o profesional hiciera una cosa; o se abstuviera de hacer una cosa; o que entregara una cosa concreta o genérica, la

sentencia que estime la demanda debe determinar, de manera individual los consumidores y usuarios que se beneficien de la condena. Si no fuera posible esta determinación individual, la sentencia deberá establecer los datos, características y requisitos necesarios para poder exigir lo que establezca la condena. En este caso, el tribunal competente para la ejecución de la sentencia, a solicitud de uno o varios interesados, con audiencia del condenado, dictará auto que resolverá si, según los datos, requisitos y características establecidos en la sentencia, los solicitantes pueden ser reconocidos como beneficiarios de la condena.

Si la sentencia declara ilícita o no conforme a la ley una determinada actividad o conducta, la sentencia debe determinar si el efecto de esta declaración debe limitarse a las partes que intervinieron en el proceso o debe extenderse de manera general.

El Acto de Arbitraje. Sus trámites. El Laudo.

Junta Arbitral : ¿Qué es el sistema arbitral de consumo?
Es una vía extrajudicial, rápida, eficaz y económica que permite resolver fácilmente los desacuerdos que puedan surgir entre los dos protagonistas del consumo: el comprador o usuario y el vendedor o prestador de servicios.
La efectividad del sistema arbitral de consumo ha sido contrastada a lo largo de un periodo experimental que se inició en 1986. El 3 de mayo de 1993 se promulgó, por Real Decreto, su Reglamento de funcionamiento y ofrece:

RAPIDEZ, porque se tramita en un corto espacio de tiempo. Máximo de 4 meses desde la designación del Colegio Arbitral.
EFICACIA, porque se resuelve mediante un laudo o resolución sin necesidad de tener que recurrir a la vía judicial ordinaria
ECONOMÍA, porque es gratuito para las partes, que deben costear sólo en determinados supuestos la práctica de peritajes.
VOLUNTARIEDAD, porque ambas partes se adhieren libremente al sistema para quedar vinculadas a las resoluciones.
EJECUTIVIDAD, porque los laudos -resoluciones arbitrales- son de aplicación obligada.

El Distintivo:

Si usted, consumidor o usuario, ve que un establecimiento ostenta este distintivo en su local o en su publicidad, se asegura poder resolver los desacuerdos que puedan producirse con él a través del arbitraje de consumo.

Si usted, empresario, se adhiere al sistema arbitral de consumo, podrá exhibir un distintivo oficial, debidamente registrado por la administración, que indicará a sus clientes la oferta de una garantía añadida a los servicios que les presta habitualmente.

¿Cómo se tramita el Arbitraje?

La solicitud de arbitraje se formaliza, personalmente o a través de las Asociaciones de Consumidores y usuarios, ante la Junta Arbitral de Consumo que corresponde al domicilio del consumidor.

El secretario de la Junta Arbitral notificará al reclamado la solicitud de arbitraje para proceder al inicio del procedimiento, si está adherido al Sistema, o para formalización del Convenio Arbitral, si no lo estuviera.
Formalizado el convenio, se designará Colegio Arbitral, que estará compuesto por tres árbitros designados del siguiente modo:

A) Un árbitro representante de los consumidores.
B) Un árbitro representante del sector empresarial implicado.
C) Un presidente del Colegio Arbitral, que será designado por la Administración de la que dependa la Junta Arbitral de Consumo.

Los árbitros representantes de las partes en litigio serán designados ente la Junta Arbitral por los respectivos Organismos o empresas y la Junta Arbitral mantendrá actualizadas las listas correspondientes a los mismos.
Seguidamente se dará audiencia a las partes, que podrá realizarse verbalmente o por escrito.
Se acordará la práctica de pruebas si fuera necesario
Termina el procedimiento en un "laudo" que es ejecutivo y de obligado cumplimiento.
Según el reglamento arbitral, la duración máxima del procedimiento es de 4 meses.
No existe límite en razón de la cuantía del bien motivo del litigio.

¿Adónde Acudir?

- El ámbito de actuación de las Juntas Arbitrales puede ser:
  - Municipal.
  - De mancomunidad de municipios.
  - Provincial.
  - Nacional.

Ante una solicitud de arbitraje tiene preferencia la más próxima al domicilio del reclamante y la de inferior ámbito territorial, aunque se respeta la libertad de elección de Juntas por ambas partes

La Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma Andaluza tramitará, con carácter prioritario, las reclamaciones de los consumidores y usuarios de su Comunidad Autónoma, en relación con sus derechos legalmente establecidos, en cuyo municipio o provincia no exista Junta Arbitral, o aquellas que voluntariamente las partes así lo decidan.

Exclusiones:

No podrán ser objeto de arbitraje de consumo las cuestiones sobre las que exista resolución judicial firme y definitiva y aquellas en que las partes no tengan poder de disposición, deba intervenir el Ministerio Fiscal, en las que concurran daños para la salud o de muerte y cuando existan indicios racionales de delito.

Normativa que regula el Sistema Arbitral:

El sistema arbitral de consumo tiene su origen en:

El artículo 51 de la Constitución española, que exige a los poderes públicos que articulen procedimientos eficaces que protejan la seguridad, salud y los legítimos intereses de consumidores y usuarios.

El artículo 31 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y usuarios (LGDCU), que establece la creación de un Sistema Arbitral, extrajudicial, que permita de un modo sencillo, rápido y económico, que los consumidores y usuarios puedan hacer valer los derechos que la legislación de Consumo les reconoce.

La Ley 36/1988 de 5 de diciembre, de Arbitraje, que en su Disposición Adicional Primera dispone que será de aplicación a los arbitrajes a que se refiere la LGDCU y que en su Disposición Adicional Segunda renueva el mandato al Gobierno para la regulación del Sistema Arbitral de Consumo El Real Decreto 636/93, de 3 de mayo , que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

En Resumen...El Arbitraje de Consumo Ofrece:

Un medio eficaz para la resolución de conflictos que puedan surgir entre consumidores/usuarios y los empresarios, donde:

El procedimiento arbitral es gratuito y sujeto a los principios de audiencia, contradicción e igualdad entre las partes.

El sistema para la resolución de conflictos es breve.

Los trámites a seguir no están sujetos a formalidades especiales.

Ambas partes están representadas por igual.

La resolución adoptada o "laudo" es vinculante para ambas partes.

Y, EN GENERAL, ES BENEFICIOSO PARA LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS PORQUE:

El distintivo oficial que puede ostentar el comercio supone la adhesión de ese establecimiento en cuestión al Sistema Arbitral de Consumo.

El distintivo oficial supone una garantía para el consumidor y usuario y la oferta de un servicio adicional rápido y eficaz en la resolución de posibles conflictos.

Los trámites a seguir no están sujetos a formalidades especiales.

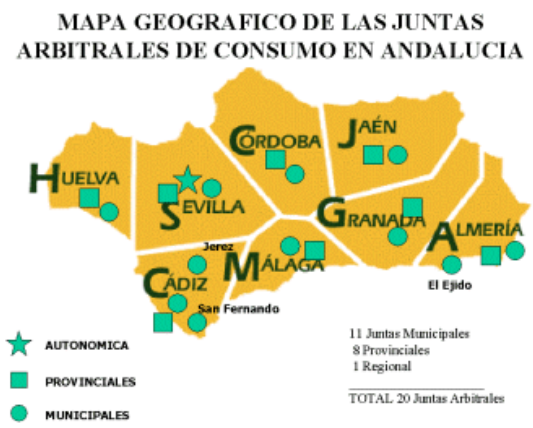
El Sistema Arbitral de Consumo permite a las dos partes resolver las controversias sin gastos y sin necesidad de recurrir a los tribunales de Justicia.

Juntas Arbitrales de Consumo existentes en Andalucía:

JAÉN

JUNTA ARBITRAL MUNICIPAL DE JAÉN
C/ Joaquín Tenorio, s/n
23001 JAÉN
Tfno: 953235020 Fax: 953237317
Presidenta: Sofía Castelló Nicas
Secretario: Javier Ibáñez Ruiz

JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE JAÉN
Ctra. de Madrid, s/n
23009 JAÉN
Tfno: 953248000-248115 Fax: 953248021
Presidenta: Rosa Mora Carmona
Secretario: Lázaro Godoy Vaquerizo



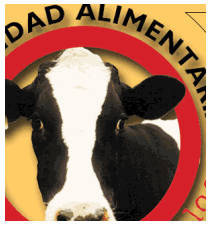
En el próximo Boletín hablaremos de...

Todo sobre la alimentación:

Capítulo I:

Como hacer la compra.

Seguridad alimentaria.



Como evitar enfermedades de transmisión alimentaria.

Comprar con calidad.

Grupos alimenticios.

Notas

AYUNTAMIENTO DE ANDUJAR

OMIC