

WAS MACHT DAS GEMEINDEBÜRO FÜR VERBRAUCHERINFORMATION MIT MEINER REKLAMATION ODER ANZEIGE?

Nach Erhalt des Schreibens des/der Verbrauchers/in seitens des Gemeindebüros für Verbraucherinformation wird der Inhalt und die Vollständigkeit der beigelegten Dokumente geprüft und entschieden, ob zusätzliche Information benötigt wird, um den jeweils passendsten Verfahrensweg zu bestimmen.

Im Fall von **Anzeigen** werden diese jeweils den städtischen verbraucherrechtlichen Prüfstellen zugestellt, damit diese die angezeigten Tatbestände untersuchen, und im Falle eines Nachweises der Verletzung der Verbraucherschutzregelung die zuwiderhandelnde unternehmerische Partei bestraft wird.

Handelt es sich um eine **Reklamation**, beginnt das Gemeindebüro für Verbraucherinformation mit der Vermittlung. Es handelt sich hierbei um ein außergerichtliches Streitbeilegungsverfahren, dem sich die Parteien freiwillig unterwerfen.

Das Gemeindebüro für Verbraucherinformation offenbart in seiner Mittlerfunktion der angeklagten Partei die durch den/ die Verbraucher/in vorgebrachten Tatbestände und Ansprüche, setzt ihr eine Frist für einen Lösungsvorschlag und informiert die Verbraucherpartei über das Ergebnis des Verfahrens.

Sollte die unternehmerische Partei nicht auf die Vermittlung antworten, keine Lösung vorschlagen oder die vorgeschlagene Lösung den Ansprüchen des/der Verbrauchers/in nicht genügen, werden die Alternativen zur Fortsetzung der Reklamation unterbreitet.

Sollte die Reklamation oder Anzeige sich gegen unternehmerische, berufstätige oder geschäftliche Personen mit Wohnsitz außerhalb der Gemeinde Madrid oder gegen Sektoren mit besonderen sektoriellen Vorschriften richten, überträgt das Gemeindebüro für Verbraucherinformation das Schreiben an die zuständige Behörde, damit diese in Kenntnis gesetzt wird und den Fall löst.

Und in dem Fall, dass die beklagte Partei in einem Land der Europäischen Union ansässig ist, überträgt das Gemeindebüro für Verbraucherinformation den Fall an das Europäische Verbraucherzentrum, das die verbraucherrechtliche Vermittlung durchführt.

DENKEN SIE DARAN:

- ▶ Als Verbraucher/in haben Sie Rechte und Pflichten und sollten sich vor dem Kauf oder vertraglichen Erwerb einer Dienstleistung informieren.
- ▶ Die Gemeinde Madrid stellt Ihnen das Gemeindebüro für Verbraucherinformation zur Verfügung in:
Zentrales Gemeindebüro für Verbraucherinformation, (C/ Príncipe de Vergara, 140, 28002 Madrid).
Bezirks-Gemeindebüro für Verbraucherinformation, in den 21 Bezirken der Stadt Madrid (Sie können die Lage der verschiedenen Büros in www.madrid.es/consumo konsultieren).
- ▶ Sollte sich der Konflikt in einer kommerziellen Einrichtung ergeben, wird trotz der anderen bestehenden Möglichkeiten zur Vorbringung der Reklamation das Einholen eines Beschwerdeformulars empfohlen.
- ▶ Seien Sie als Verbraucher verantwortungsvoll, informiert und nachhaltig.

WEITERE INFORMATIONEN ERHALTEN SIE UNTER:

010 Línemadrid

91 529 82 10 wenn Sie von außerhalb der Stadt Madrid anrufen

madrid.es

www.madrid.es/consumo



Erfahren Sie mehr über unsere Verpflichtungen in der Leistungsübersicht des OMIC: www.madrid.es/omic



Verbraucherrechtliche Reklamation

DAS OMIC DES MADRIDER STADTRATS

VERBRAUCHERRECHTLICHE REKLAMATION

Beim Erwerb eines Produktes oder einer Dienstleistung können Probleme auftreten und unsere Rechte als Verbraucher können verletzt werden. Es besteht eine weitreichende Regelung, die den Verbrauchern einen besonderen Schutz gegenüber der unternehmerischen Tätigkeit zugesteht.

Die Stadtverwaltung von Madrid kann helfen bei der Lösung von Zweifeln und Konflikten durch das Gemeindebüro für Verbraucherinformation (OMIC), wo Sie:

- ▲ Persönliche Information und Beratung über die Rechte und Pflichten, die das Gesetz vorsieht, erhalten.
- ▲ Das Reklamationsrecht durch die Verbraucher-Vermittlung ausüben können oder Zugang zum verbraucherrechtlichen Schiedsgerichtssystem erhalten.
- ▲ Tatbestände anzeigen können, damit die Behörde ermitteln kann.

WORIN BESTEHT DER UNTERSCHIED ZWISCHEN REKLAMIEREN, ANZEIGEN, EIN SCHIEDSGERICHT ANFORDERN ODER INFORMATION ANFORDERN?

Information anfordern. Bei Unkenntnis oder Zweifeln bezüglich der verbraucherrechtlichen Regelung können die Verbraucher eine Anfrage an das Gemeindebüro für Verbraucherinformation richten, welches Sie über Ihre verbraucherrechtlichen Rechte und Pflichten informieren und beraten wird.

Reklamieren. Bei einem verbraucherrechtlichen Problem, kann der/die Verbraucher/in die Vermittlung durch das Gemeindebüro für Verbraucherinformation anfordern, indem eine Reklamation eingereicht wird. Das Gemeindebüro für Verbraucherinformation vermittelt dann gegenüber der angezeigten Partei, um zu versuchen, den vorliegenden Konflikt zu lösen. Für den Fall, dass Ihren Ansprüchen nicht zu Ihrer Zufriedenheit genügt wird, informiert das Gemeindebüro für Verbraucherinformation über Alternativen, mittels derer der/die Verbraucher/in die Reklamation fortsetzen kann, insbesondere über:

Das verbraucherrechtliche Schiedsgerichtssystem. Es handelt sich um ein außergerichtliches Streitbeilegungsverfahren, das für beide Parteien freiwillig ist, wobei jedoch ein entsprechender Beschluss einem rechtskräftigen Gerichtsurteil ebenbürtig ist. Wenn dieses Verfahren akzeptiert wird, können die gleichen Tatbestände nicht durch Gerichtsverfahren behandelt werden.

Anzeigen. Wenn der/die Verbraucher/in das Gemeindebüro für Verbraucherinformation über Tatbestände in Kenntnis setzt, die vermeintlich die Rechte der Verbraucher verletzen, damit diese Art von Vorgehen mittels Nachforschung korrigiert wird, bei etwaiger Sanktion für die zuwiderhandelnde Unternehmerschaft.

WER KANN BEI DEM GEMEINDEBÜRO FÜR VERBRAUCHERINFORMATION REKLAMIEREN ODER ANZEIGE ERSTATTEN?

An das Gemeindebüro für Verbraucherinformation können sich Verbraucher/innen wenden, also natürliche und juristische Personen, die einer beruflichen Aktivität nachgehen, die derjenigen des Waren- oder Dienstleistungslieferanten, mit dem sie in Konflikt stehen, nicht nahesteht.

GEGEN WEN KANN ICH REKLAMIEREN ODER ANZEIGE ERSTATTEN?

Die verbraucherrechtlichen Reklamationen oder Anzeigen schließen jedwede gewerbliche oder unternehmerische und an Verbraucher gerichtete Aktivität ein. Kauf von Waren und Produkten, Lieferungen und Erwerb von Dienstleistungen.

WIE FORDERT MAN INFORMATION AN?

Information in schriftlicher Form oder vor Ort kann der/die Verbraucher/in in erster Linie durch das Terminvergabesystem anfordern, welches auf der Webseite (www.madrid.es/citaprevia) oder über die Madrider Telefonlinie 010 zugänglich ist. Sie können auch Information anfordern über die E-Mail-Adressen der verschiedenen Büros, die auf der Corporate Website (www.madrid.es/consumo) erscheinen, oder elektronisch über das elektronische Büro der Stadt Madrid (<https://sede.madrid.es>).

Darüber hinaus bietet die Stadtverwaltung von Madrid, in Zusammenarbeit mit den Verbraucherverbänden, einen Beratungsdienst für die Bürger hinsichtlich der Verwaltung der Hauswirtschaft, wo Sie Orientierungshilfen erhalten, um Ihre Finanz- und Verwaltungskultur Ihrer Hauswirtschaft zu verbessern, um somit einen verantwortungsvollen und nachhaltigen Verbrauch zu erreichen.

WIE KANN ICH VON MEINEM RECHT AUF REKLAMATION, ANZEIGE ODER ANFORDERUNG EINES SCHIEDSGERICHTES GEBRAUCH MACHEN?

Wenn es in einer Einrichtung oder hinsichtlich eines Vertrages zu einem Konflikt kommt, hat der/die Verbraucherin ein Recht darauf, von der von einer beim Unternehmen angestellten Person ein **Verbraucherbeschwerdeformular** anzufordern, das Sie unter Angabe der Tatbestände und des angeforderten Anspruchs ausfüllen können. Es obliegt dem/der Verbraucher/in, dieses Beschwerdeformular den verbraucherrechtlichen Stadtbehörden zu unterbreiten.

Im Falle einer Verweigerung der Aushändigung des Beschwerdeformulars seitens des Unternehmens müssen Sie das Erscheinen der städtischen Polizei anfordern, damit diese die Verweigerung bestätigt.

In diesem Fall oder in dem Fall, dass Sie das Beschwerdeformular nicht bei der Einrichtung anfordern möchten, können Sie zur Erstellung der Reklamation zurückgreifen auf die **Standardvordrucke**, die das Gemeindebüro für Verbraucherinformation Ihnen auf der Website (www.madrid.es/consumo) und dem Zertifizierungsportal der Stadt Madrid (<https://sede.madrid.es>) oder in seinen Büros zur Verfügung stellt, oder Sie können ein Schreiben erstellen, das zumindest die folgenden Angaben umfasst:

- ▲ Identifizierung der Klage- und der beklagten Partei.
- ▲ Darstellung des Tatbestandes.
- ▲ Anspruch.

Nach Erstellung der Reklamation lässt der/die Verbraucher/in dem Gemeindebüro für Verbraucherinformation das Formular zusammen mit der betreffenden Dokumentation (Rechnung, Werbung, Vertrag, u.a.) zukommen.

Wenn der/die Verbraucher/in sich dazu entscheidet, sich direkt an das **verbraucherrechtliche Schiedsgerichtssystem** zu wenden, bei dem es sich um ein außergerichtliches Streitbeilegungsverfahren handelt, das freiwillig und kostenlos ist und dessen Beschluss (Schiedsspruch) für die Parteien verbindlich ist, muss der Standardvordruck zur Beantragung des Schiedsgerichtes ausgefüllt und unterschrieben werden, damit dieser Schritt eingeleitet werden kann, da dies den Verzicht auf die Vormundschaft der ordentlichen Gerichtshöfe für diesen Fall mit sich bringt. Es gibt ein offizielles Formular zur Beantragung des Schiedsgerichtes, das wie die Beschwerdeformulare auf der Webseite erhältlich ist.

WELCHE EINREICHUNGSWEGE FÜR REKLAMATIONEN UND ANZEIGEN BESTEHEN?

Die verbraucherrechtliche Reklamation oder Anzeige können eingereicht werden:

- ▲ In jedem Register der Stadt Madrid.
- ▲ In jedem Register anderer öffentlicher Behörden.
- ▲ Per Post.
- ▲ Elektronisch über das Zertifizierungsportal der Stadt Madrid (<https://sede.madrid.es>).
- ▲ Per E-Mail an die verschiedenen Büros, die auf der Corporate Website (www.madrid.es/consumo) erscheinen.