

lunes 15 de marzo de 2021

Derecho a la indemnización y reparación de daños



Tanto la mediación como el sistema arbitral de consumo intentan la resolución voluntaria de los conflictos, aunque si finalmente no hay acuerdo se pueda acudir a los tribunales de justicia.

- Se puede presentar una queja en el caso de que se considere que la compra de un producto o la contratación de un servicio ha sido insatisfactorio. Con ella se muestra un desagrado ante la empresa pero no solicita algo a cambio.
- Se puede presentar una reclamación si en la compra de un bien o producto o la contratación de un servicio cree que se han vulnerado los derechos en materia de consumo. Implica que pide una restitución, la prestación de un servicio, la reparación efectiva de los daños que se hayan producido, una indemnización, la rescisión del contrato o la nulidad de una deuda contraída.
- O puede presentar una denuncia si quieren hacer llegar a la administración una posible infracción en materia de consumo, con el objetivo de defender los intereses generales, no individuales.

Efectivamente, las personas consumidoras tienen derecho a ser indemnizadas por los daños o perjuicios producidos en el consumo de bienes y servicios, salvo que el daño haya sido causado por su culpa exclusiva o por la de las personas de las que deban responder civilmente.

De hecho, la ley dispone que los órganos de defensa de las personas consumidoras adoptarán aquellas medidas que favorezcan y promuevan la indemnización y reparación de daños a las mismas, incluyendo entre ellos los procedimientos voluntarios de resolución de conflictos.

En este sentido, la mediación es un instrumento de solución de conflictos de carácter voluntario que permite resolver ante unos órganos formalmente constituidos las discrepancias surgidas entre una persona consumidora y una empresa.

El arbitraje es otro método de resolución de conflictos en materia de consumo. Es una vía extrajudicial, rápida, eficaz y gratuita. Las Administraciones Públicas de la comunidad autónoma propician que tanto las entidades y empresas públicas que dependen de ellas como las entidades o empresas privadas que gestionan servicios públicos y de interés general se adhieran al Sistema Arbitral de Consumo.

