

A TULLADO VIVAS DONDE VIVAS

*Defendemos tus derechos
como persona consumidora*

CONSULTA



INFÓRMATE
RECLAMA



SOLUCIONA



Un año más, tu **municipio** dispone de servicio de información al consumidor. **Asesoramiento online, rápido y gratuito.**
www.consumidoresvalencia.org
dipu@consumidoresvalencia.org
96 373 71 09



Unió de Consumidors
de València

DIPUTACIÓ DE
VALENCIA

Benestar Social



A TU LADO

vivas donde vivas

DEFIENDE TUS DERECHOS

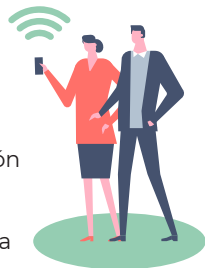
COMO PERSONA CONSUMIDORA

Durante el ejercicio 2019 la Unión de Consumidores de Valencia y la Diputación de Valencia pusieron en marcha el servicio online de atención, asesoramiento y tramitación de reclamaciones en materia de consumo destinada a la ciudadanía de las poblaciones que no disponen de dicho servicio. **La buena acogida que está teniendo este servicio entre la ciudadanía de estos municipios refleja la necesidad y la continuidad de continuar con la prestación de estos servicios en las poblaciones de la provincia de València que no disponen de un servicio propio de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.**

El artículo 51 de la Constitución Española de 1978 establece como un principio básico la protección de los consumidores y los usuarios por lo que se obliga al Estado a asegurar a los ciudadanos sus derechos y libertades. Este artículo de la Constitución se encuentra desarrollado en el Real Decreto Legislativo 1/2007 en el que se aprobó la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Además, **las comunidades autónomas también cuentan con normas promulgadas para la protección de los derechos de las personas consumidoras.** En el caso de la Comunitat Valenciana, está regulado por la Ley 1/ 2011 del 22 de marzo en el que se aprobó el Estatuto de los Consumidores y los Usuarios.




En este sentido, **es esencial continuar con la prestación del servicio online a la ciudadanía de las poblaciones que no disponen de estos servicios,** además de potenciar la atención online, mejorar y agilizar el sistema de envío de consultas y documentos para la tramitación de las reclamaciones para evitar los desplazamientos y hacer hincapié en la ciudadanía que, por desconocimiento o por no disponer de los medios necesarios, no puede acceder a este servicio.





¿EN QUÉ CONSISTE EL SERVICIO?

La **Unión de Consumidores de Valencia y la Diputación de Valencia** continuamos ofreciendo un **servicio online gratuito** de información, asesoramiento y tramitación de reclamaciones en consumo para:

-  **Informar** sobre los derechos de las personas consumidoras y las vías que disponen para ejercerlos.
-  **Asesorar** a la ciudadanía sobre las cuestiones que planteen relacionadas con la compra de un producto o la contratación de un servicio, ofreciendo un asesoramiento individualizado a cada consulta y adaptado a sus necesidades.
-  **Tramitar** ante los organismos competentes las posibles reclamaciones que se presenten tras la compra de productos o contratación de servicios.


¿A QUIÉN ESTÁ DESTINADO?



Este servicio está destinado a los vecinos y vecinas de poblaciones de la provincia de Valencia que no disponen de Oficina Municipal de Información al Consumidor. Consulta si tu municipio está adherido al servicio en nuestra web.

¿CÓMO ACCEDER A ESTE SERVICIO?



- 1** Accede a nuestra web:
www.consumidoresvalencia.org 
- 2** Rellena el formulario adjuntando toda la documentación necesaria, para en su caso agilizar la tramitación de tu reclamación.
- 3** El Servicio Jurídico de la Unión de Consumidores de Valencia se pondrá en contacto contigo con la mayor brevedad posible para solventar tus dudas y realizar las acciones pertinentes. El asesoramiento será por vía telefónica, e-mail o videoconferencia, adaptándonos a tus necesidades.



Unió de Consumidors
de València

DIPUTACIÓ DE
VALENCIA

Benestar Social

Plaza Barón de Cortes, s/n
Mercado de Ruzafa
(interior 2ª planta)
46006 València

96 373 71 09

dipu@consumidoresvalencia.org



www.consumidoresvalencia.org