¡QUÉJATE! UNA EXPERIENCIA DIDÁCTICA EN LA ENSEÑANZA DE ESPAÑOL A INMIGRANTES

María Isabel Rodríguez González
Noelia González Verdejo
Universidad de León

1. Introducción

La realidad de la enseñanza del español como segunda lengua en nuestro país está viviendo una etapa en la que el alumnado presenta una heterogeneidad creciente en lo que a su procedencia, circunstancias personales y necesidades de aprendizaje se refiere. El crecimiento de la inmigración ha propiciado una gran demanda de enseñanza-aprendizaje de español, al mismo tiempo que ha modificado las características prototípicas de este proceso y de gran parte de sus componentes.

Dentro del contexto de la enseñanza de E/LE a inmigrantes son aún muchos los obstáculos que quedan por salvar. El primero, la escasez de materiales específicos para este ámbito, obliga al profesor que se encuentra inmerso en él a hacer gala de una asombrosa y agotadora capacidad de creación y adaptación de otros recursos existentes. El segundo alude a algo que ya hemos anotado en líneas precedentes: el alumno inmigrante posee, por sus circunstancias personales y por el contexto social en el que se encuentra, unas necesidades de aprendizaje muy definidas.

Son muchos más los aspectos que dificultan la labor del profesor de E/LE en este campo específico, pero quizá son estos dos los más representativos y los que, por su importancia, se convierten en el punto de referencia de esta comunicación. Con ella, pretendemos exponer una experiencia didáctica concreta que hemos llevado a cabo en nuestras clases de español a inmigrantes: *¡Quéjate!*[1]

2. Justificación temática y metodológica

[1] Estas clases pertenecen al programa de enseñanza gratuita de español a inmigrantes desarrollado por la ONG: *Oficina de Socorro Internacional* de León, y tuvieron lugar durante el curso 2002-2003.

ASELE. Actas XIV (2003). MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ GONZÁLEZ y NOELIA GONZÁLEZ VERDE...
Centro Virtual Cervantes

La elección de las quejas como núcleo central de la tarea que propusimos a nuestros estudiantes obedecía a tres razones básicas: permitía a los alumnos adquirir conciencia de sus derechos como residentes en nuestro país, les ofrecía nuevas posibilidades en cuanto al uso de un registro más formal de lengua y promovía entre ellos la utilización de Internet como un medio efectivo y "desestresante" de relación con los distintos organismos oficiales. Los medios de comunicación, además, se convirtieron en la principal vía para llegar a la consecución de los objetivos didácticos, sirviendo a un tiempo de fuente de información y de medio de aprendizaje y de relación social. De la mano de la prensa y fundamentalmente de la Red[2], intentamos favorecer en nuestros alumnos una actitud desinhibida frente a la "autoridad" lingüística y social que desde su punto de vista pudiéramos llegar a tener los hablantes nativos de español, y especialmente quienes, desde la administración, establecen asiduamente con ellos determinadas interacciones comunicativas. Por otro lado, con *¡Quéjate!* tratamos de demostrar a los estudiantes que sus opiniones, sus discursos, también tienen cabida en los medios de comunicación de nuestro país.

Para el desarrollo de este tema adoptamos una metodología de trabajo bastante heterogénea, pero presidida siempre por el que se ha dado en llamar "Enfoque por Tareas". Esta orientación nos permitía integrar la disparidad de objetivos pretendidos en el desarrollo de una serie de actividades diferentes pero que compartían un mismo propósito concreto y material: la elaboración un tablón público de reclamaciones. Para nuestros alumnos este enfoque, centrado en los procesos y las acciones comunicativas, suponía un aliciente añadido a su, no siempre positiva, motivación para el aprendizaje.

3. Descripción de la tarea

[2] Es necesario señalar que nuestros alumnos contaban con la posibilidad de acceder a Internet, una circunstancia que no siempre se da en este tipo de grupos. Hemos de reconocer que, gracias a esto, el desarrollo del proyecto resultó más fácil y muy participativo.

ASELE. Actas XIV (2003). MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ GONZÁLEZ y NOELIA GONZÁLEZ VERDE...
Centro Virtual Cervantes

3.1. Objetivos

La selección de los objetivos didácticos del proyecto estuvo condicionada por las características particulares de nuestro grupo de alumnos, obligándonos a una reformulación constante de los mismos en función de las necesidades que iban surgiendo y la tan temida falta de motivación por su parte hacia algunos temas. La tabla que aparece a continuación recoge sólo los que consideramos más importantes.

OBJETIVOS	Lingüísticos	Uso del condicional.
		Uso del subjuntivo.
		Vocabulario de tipo institucional y registro formal.
		Utilización de expresiones formales y lectura y escritura de un registro formal de lengua.
		Expresión del pasado.
		Fórmulas de expresión de opinión: “Creo que...”, “pienso que...”, “en mi opinión...”, etc.
	Comunicativos	Expresar opiniones, sugerencias.
		Expresar gustos y preferencias.
		Mostrar desacuerdo, quejarse.
		Reclamar y solicitar indemnizaciones.
		Utilización de Internet con fines prácticos.
		Describir objetos, personas y situaciones.
		Rellenar formularios y documentos oficiales
	Socioculturales	Adquisición de una conciencia efectiva de sus derechos como ciudadanos residentes en nuestro país.
		Un mejor conocimiento de la estructura y funcionamiento de ciertas instituciones y organismos oficiales de España.
		La integración social de los estudiantes en la comunidad española.
	Estratégicos	Desarrollo de técnicas/estrategias de lectura extensiva (facilitadoras de comprensión general de textos en un registro formal de lengua).

3.2. Estructura

El proyecto *¡Quéjate!* se desarrolla a lo largo de una serie de tareas intermedias que conducen a la consecución de la tarea final. Estas Tareas Intermedias o Posibilitadotas tratan de dotar al alumno de todas las estrategias comunicativas necesarias para la realización del tablón, pero al mismo tiempo constituyen unidades didácticas cerradas en la medida en que poseen unos objetivos y un progreso propios. Éstas aparecen enumeradas en la siguiente tabla.

TAREAS INTERMEDIAS	OBJETIVO COMUNICATIVO PRINCIPAL

ASELE. Actas XIV (2003). MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ GONZÁLEZ y NOELIA GONZÁLEZ VERDE...
Centro Virtual Cervantes

1. *¡Viajeros al tren…!*	Hacer una reclamación por escrito.
2. *De compras*	Hacer una reclamación oralmente.
3. *Policí@ en la Red*	Poner una denuncia *on-line*.
4. *Cartas al director*	Expresar la opinión en un medio de información.

El uso de Internet con fines prácticos al que aludíamos en el apartado de los objetivos se hace especialmente notorio en las dos últimas tareas, en las que se acude a la *WWW* como un medio efectivo para desarrollarlas.

3.3. Temporalización

En un primer momento nuestras previsiones para el desarrollo del proyecto eran de un total de 16 horas, lo equivalente a cuatro semanas de clase (a razón de cuatro horas semanales); sin embargo, la posterior evolución del trabajo diario en el aula condujo a una ampliación de los plazos inicialmente previstos. Este hecho se debió, fundamentalmente, a los continuos requerimientos de nuestros alumnos para profundizar en ciertas cuestiones que habíamos estimado de menor interés. Fue necesario, igualmente, incrementar el tiempo destinado a la elaboración de algunas actividades que resultaban más costosas (especialmente desde el punto de vista lingüístico) debido a una perceptible falta de motivación que dilató el curso natural de proyecto.

4. Desarrollo de la tarea

4.1. Fase inicial: negociación con los alumnos

Durante los meses previos a la realización de esta tarea constatamos que una de las preocupaciones habituales de nuestros alumnos era su descontento con determinadas costumbres y actitudes de los españoles. Asiduamente surgían en nuestras clases alusiones y críticas hacia ciertas conductas que desde su punto de vista resultaban ofensivas. Aprovechando el interés que suscitaba este tema establecimos un diálogo con ellos para darles la oportunidad de que expresasen abiertamente sus opiniones sobre nuestra cultura y sobre las dificultades que encontraban en nuestro país por el hecho de ser extranjeros, y les proporcionamos un material de apoyo (Anexo 1: Cuestionario *Ahora es tu turno. ¡Quéjate!*).

ASELE. Actas XIV (2003). MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ GONZÁLEZ y NOELIA GONZÁLEZ VERDE...
Centro Virtual Cervantes

A partir de los resultados de este cuestionario tratamos de introducir otros temas conflictivos que provocaran en ellos la necesidad de expresar sus quejas y, por añadidura, la de llevar a cabo un proyecto en el que se diera cabida a sus pensamientos. Proporcionarles los medios para darles a éstos forma lingüística y un destinatario real era lo único que restaba para sacar partido a la motivación que ya estaba presente.

Entre todos tratamos de buscar una tarea final acorde con esta necesidad. Entre las ideas propuestas destacaron dos: la elaboración conjunta de un libro de quejas en el que se recogieran las opiniones de los alumnos y la creación de un tablón público para la asociación[3] en el que todos los estudiantes pudieran colaborar incorporando sus reclamaciones. Fue ésta última la que finalmente se erigió como tarea final. La razón que justificó en su momento tal elección fue, por un lado, la inseguridad que nuestros alumnos presentaban con respecto a sus producciones escritas y, por otro, su escaso entrenamiento en el ámbito del discurso: para ellos resultaba excesivamente complicada la elaboración de párrafos completos y plenamente explicativos de sus ideas críticas o reivindicativas. Esta dificultad se veía minimizada una vez que esas pretensiones discursivas se limitaban a la confección de enunciados más sencillos: los que finalmente habrían de recogerse en el mencionado tablón.

4.2. Tareas intermedias

4.2.1. ¡Viajeros al tren…!

El objetivo principal de esta tarea era realizar una queja al servicio de atención al cliente de RENFE. Para lograr este cometido comenzamos por tratar el tema de los medios de transporte con nuestros alumnos mediante un diálogo. Poco a poco fuimos desviando su atención hacia anécdotas o situaciones que les hubiesen ocurrido en alguno de estos medios de transporte y, para nuestra sorpresa, casi todos tenían alguna experiencia personal que contar. Aprovechando esta circunstancia y mediante los materiales del Anexo 2 tratamos de introducirlos definitivamente en situación a través de la historia de Pablo y Esther, para que fuesen capaces de redactar una reclamación formal, en este caso a la compañía ferroviaria.

[3] *Oficina de Socorro Internacional.*

ASELE. Actas XIV (2003). MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ GONZÁLEZ y NOELIA GONZÁLEZ VERDE...
Centro Virtual Cervantes

La enunciación de estas reclamaciones dio pie a un posterior diálogo entre nuestros estudiantes con la finalidad de valorar el fundamento y la legitimidad de cada una de esas "denuncias". De esta forma, además, se favorecía la aplicación de ciertas destrezas argumentativas, cuya ejercitación se veía estimulada por la necesidad de defender cada opinión con la mayor efectividad posible.

4.2.2. De compras

Para esta segunda actividad partimos de un recorte de prensa extraído de la revista *¡Qué me dices!* Dada la naturaleza de esta revista, comenzamos la sesión con una conversación sobre los personajes que suelen aparecer en este tipo de publicaciones y que no resultaban ajenos a nuestros estudiantes. Después les propusimos la tarea de identificar las diferentes secciones fijas de la publicación a la que previamente habíamos sustraído el índice. Una vez reconocidos todos los apartados centramos nuestra atención en la sección "Tus derechos" dedicada a los derechos del consumidor, y elegimos para esta actividad un recorte perteneciente a ésta (Anexo 3).

En él se daba cuenta de los dos procedimientos habituales que han de seguirse en caso de descontento con el trato recibido en un establecimiento comercial: las conocidas hojas de reclamaciones, con las que se había trabajado en la tarea anterior, y el arbitraje de consumo como medio para obtener una compensación económica.

Una vez analizada la información del artículo, propusimos una situación ficticia en un local comercial (en concreto en una tienda de ropa) que diese pie a la interposición de una reclamación formal. A partir de aquí simulamos un particular *arbitraje* con la finalidad de establecer nuevamente un turno de razonamientos y réplicas entre nuestros estudiantes.

4.2.3. Polici@ en la Red

A menudo, los inmigrantes que residen en nuestro país rechazan de lleno acudir a la policía en caso de sufrir alguna agresión, robo, etc. No es de extrañar su falta de confianza en las instituciones oficiales, pero dado que este no es el lugar para discutir este tema, nos limitaremos a señalar que es una realidad para muchos de los inmigrantes, y por tanto, de nuestros alumnos.

Centro Virtual Cervantes

Nuestro propósito con esta actividad no era sólo lingüístico o comunicativo sino que perseguía un fin sociocultural: dotar a los estudiantes de los medios y la confianza suficientes para que hicieran uso de los servicios policiales en caso de necesidad.

Constatamos que además de la desconfianza inicial a tratar con miembros de los cuerpos de seguridad del Estado había un miedo añadido: su inseguridad comunicativa en ese tipo de situaciones y conversaciones "formales". Poner una denuncia les parecía una tarea imposible de realizar, tanto por su desconocimiento del funcionamiento del sistema como por sus vacilaciones expresivas. Por ello, nuestro objetivo prioritario fue el de explicarles cómo y dónde podían realizar este tipo de trámites, y demostrarles que las Nuevas Tecnologías como el teléfono o Internet, facilitaban esta tarea hasta el punto de que el intercambio comunicativo requerido se puede ver reducido, simplemente, a entregar un código numérico en la comisaría más cercana a su domicilio, sin necesidad de enfrentarse a un diálogo excesivamente complejo "cara a cara". No es que pretendiésemos, con ello, evitar este tipo de interacciones comunicativas directas, pero dada la importancia implícita al hecho de verse en la necesidad de poner una denuncia, nos parecía oportuno que conociesen que existen vías alternativas para este tipo de situaciones.

Les proporcionamos la dirección de la página web de la Policía Nacional (http://www.policia.es) y un documento explicativo de las diferentes secciones de la misma, así como del funcionamiento del sistema de navegación. No disponíamos de acceso a la Red en nuestras aulas, pero afortunadamente los alumnos sí podían (y solían) utilizar Internet



ASELE. Actas XIV (2003). MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ GONZÁLEZ y NOELIA GONZÁLEZ VERDE...
Centro Virtual Cervantes

en sus casas y en los ciber-cafés con asiduidad. Por ello, el desarrollo de esta actividad se llevo a cabo, en parte, fuera del horario lectivo. Este trabajo individual consistió en familiarizarse con la web examinando su funcionamiento y sus contenidos[4].

Una vez hecho esto y para meter a nuestros alumnos en situación, preparamos una simulación. Básicamente se trataba de escenificar una entrevista policial cara a cara en la que ellos mismos desempeñaban el papel de policía y damnificado. Para ello apelamos a sus propias experiencias o a las de conocidos y familiares, con el convencimiento de que el hecho de recurrir a experiencias cercanas motivaría más a los estudiantes.

Como actividad final, les propusimos cumplimentar una denuncia ficticia con los datos extraídos de la simulación. Dado que el procedimiento de denuncia *on-line* es demasiado serio para convertirlo en una ficción, por muy didácticos que sean los objetivos de ésta, proporcionamos a nuestros alumnos una copia en soporte impreso de las diferentes secciones o niveles de la página web (Anexo 4).

4.2.4. Cartas al director

Con esta tarea los alumnos podían comprobar que en los medios de información y comunicación sus opiniones pueden tener cabida y alcanzar una difusión pública. Nuestra intención era que utilizaran la versión *on-line* de los periódicos disponibles en la Red y comprobasen que existe una vía alternativa para participar e involucrarse, a través de su propia opinión, en la vida diaria de una comunidad. Pretendíamos así mostrarles el alcance de una sección tan clásica en la prensa como son las cartas al director y su valor como foro en el que se establece una suerte de diálogo entre los lectores.

Sirviéndonos de su buena predisposición hacia el uso de Internet decidimos elaborar una carta en la que nuestros alumnos diesen cuenta de algunas de sus apreciaciones sobre el modo de vida en nuestra ciudad para después publicarla en la

[4] Curiosamente, la navegación por la página web no suscitó entre ellos tantos problemas como la complejidad del lenguaje administrativo que utiliza. En este sentido, la explotación didáctica de ésta aportaba un objetivo añadido a nuestras clases: la familiarización con este registro de lengua al que, por sus circunstancias personales, se enfrentan con relativa frecuencia.

ASELE. Actas XIV (2003). MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ GONZÁLEZ y NOELIA GONZÁLEZ VERDE...
Centro Virtual Cervantes

sección correspondiente en Internet del periódico local *Diario de León* [5]. A pesar de su interés por la realización de esta tarea, nos encontramos con la consabida dificultad de sus reticencias hacia la formulación por escrito de unos contenidos que oralmente expresaban con una mayor naturalidad.

4.3. Tarea final

Como indicamos anteriormente, nuestros alumnos optaron por la realización de un tablón de quejas como tarea final. De este modo, el inconveniente que suponía para ellos llevar cabo una ardua labor de redacción se veía notablemente difuminado, al poder emplear expresiones más sencillas y no tener que hacer uso de las temidas oraciones complejas (que implican la alternancia de diferentes modos y tiempos verbales).

La tarea contaba, asimismo, con el aliciente de poder ilustrar con imágenes los correspondientes contenidos ideológicos; algo que, por otra parte, entusiasmó a nuestros alumnos que desarrollaron una notable labor compilatoria de materiales gráficos. Ni que decir tiene que buena parte de los mismos procedía de a Red. Resultó igualmente interesante la negociación que se llevó a cabo con el fin de decidir cuáles eran las imágenes que podían resultar más representativas o adecuarse mejor a cada una de las ideas propuestas.

Por último, el tablón constituía además una tarea abierta a la participación de los demás grupos al permitir la inclusión de nuevas opiniones o un punto de vista diferente sobre las ya expresadas.

5. Conclusión

Después de nuestra incursión en la enseñanza del español como segunda lengua a inmigrantes, podemos sintetizar las dificultades que se dan en este contexto de la siguiente manera:

-El apoyo por parte de los organismos competentes en educación es insuficiente: no se propicia, entre las diferentes comunidades de inmigrantes, el acceso una enseñanza específica de la lengua, española, en este caso.

[5] http://www.diariodeleon.es/inicio/index.htm

ASELE. Actas XIV (2003). MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ GONZÁLEZ y NOELIA GONZÁLEZ VERDE...
Centro Virtual Cervantes

-La planificación de las clases de español resulta especialmente problemática por la heterogeneidad del alumnado, procedente de los más dispares ámbitos culturales, y por la variedad de niveles que se pueden establecer en función de su desigual grado de conocimiento del español[6].

-Existe una alarmante carencia de materiales específicos para trabajar con este tipo de alumnado: sus necesidades y prioridades no coinciden, en la mayoría de los casos, con las que prevén los manuales destinados a la enseñanza del español.

Naturalmente, no está en la mano de los docentes de español solucionar la primera de estas tres objeciones. No es éste el caso de las dos siguientes. Probablemente, lograr una organización adecuada del alumnado sea, sobre todo, una cuestión de tiempo y dependerá en gran medida de la progresión particular que presenten los discentes.

Más urgente es, sin embargo, la creación de materiales con los que poder trabajar desde el primer momento. El profesor que se sumerge por primera vez en la enseñanza de español a un grupo de inmigrantes, se encuentra totalmente desorientado ante la escasez de medios y recursos que le permitan afrontar con garantías esta particular situación pedagógica. Queremos que la experiencia que acabamos de exponer sirva, al menos, de aliento a los docentes en esta situación y de llamada de atención a las instituciones para que promuevan el diseño y la difusión de recursos específicos para este contexto. Los medios de información y comunicación pueden ser un buen aliado para esta labor creadora y para la práctica docente, pero también poseen la capacidad de propiciar un mayor acercamiento de los estudiantes a nuestra cultura y nuestras instituciones. En este sentido la Red cumple una triple función:

a) Aporta documentos auténticos, idóneos para un análisis más completo de ciertos tipos de relaciones y situaciones que se establecen en nuestro ámbito sociocultural. Nuestra experiencia nos ha demostrado que un acercamiento a los contextos sociales, a través de los medios de comunicación y, en concreto a través de Internet, resulta especialmente positivo a la hora de establecer un primer contacto cultural y un diálogo plural con y entre nuestros alumnos.

[6] A diferencia de la situación habitual en la que llegan a nuestro país los estudiantes adscritos a un sistema reglado de enseñanza, donde lo habitual es que dentro de un mismo grupo, el nivel de dominio de la lengua por parte de los estudiantes sea similar.

ASELE. Actas XIV (2003). MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ GONZÁLEZ y NOELIA GONZÁLEZ VERDE...
Centro Virtual Cervantes

b) Constituye un medio auxiliar para el docente en lo que respecta a la elaboración de diferentes tareas y actividades. Es indiscutible su valor como fuente de materiales aunque en el caso de la enseñanza de español a extranjeros estos no se encuentran en absoluto elaborados. El aprovechamiento que se haga de los mismos depende, en última instancia, del docente.

c) Suele ser para los alumnos un medio de trabajo ameno y motivador, que en el caso de los alumnos inmigrantes se convierte, además, en una vía de comunicación efectiva con las instituciones oficiales de nuestro país.

6. Direcciones de Internet utilizadas

http://www.policia.es

http://www.renfe.es

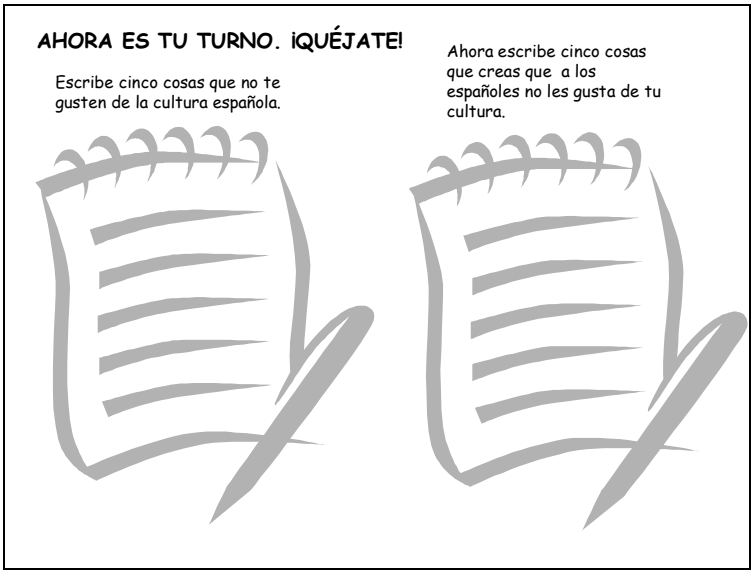
http://www.aena.es

http://www.diariodeleon.es/inicio/index.htm

http://www.quo.wanadoo.es/ (Reportaje "Sálvese quién pueda. Los fallos del sistema sanitario", nº 28, febrero de 1998).

Centro Virtual Cervantes

Anexo 1. Cuestionario



Anexo 2. *¡Viajeros al tren…!*

Pablo y Esther hace semanas que no se ven. Esta tarde han quedado para tomar algo y "ponerse al corriente" de sus vidas. A pesar del ruido de la cafetería se puede oír parte de su conversación:



Esther: -¡Qué! ¿Cómo te fue por Murcia?

Pablo: -Pufff, ¡fatal! Mejor ni te cuento. Fue una semana horrible.

Esther: -Pero... ¿qué te pasó? ¿Algo grave?

Pablo: -No mujer... Lo que se dice grave no fue, pero tengo un cabreo...

Esther: -¿Y eso?

Pablo: -Sólo te contaré que el viaje de vuelta duró dieciséis horas.

Esther: -¿16 horas? Pero... si de León a Murcia se tarda aproximadamente unas ocho, ¿no? ¿Tuviste un accidente?

Pablo: -No... Si no fui en mi coche... Al final decidí ir en tren... ¡Y en mala hora!

Esther: -Pero ¿entonces...? ¡Ah! No me cuentes, ya me lo imagino: el tren se retrasó, ¿no?

Pablo: -Sí, como casi siempre en RENFE. Tenía que enlazar dos trenes en Madrid... y no llegué a tiempo.

Esther: -¡Vaya faena! Y ¿qué hiciste?

Pablo: -Pues ¡Qué iba a hacer! Esperar... ¡Siete horas y media estuve "tirado" en Chamartín!

Esther: -Pues ya sabes... La próxima vez en autobús.

Pablo: -¡Ya te digo!

ASELE. Actas XIV (2003). MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ GONZÁLEZ y NOELIA GONZÁLEZ VERDE...
Centro Virtual Cervantes

RENFE

Hoja de Reclamaciones

Libro Núm. A- 3818 Folio Núm. 29

Datos del cliente

Nombre | C / Pl / Avda. | Núm. | Piso | Letra

1.er Apellido | Municipio | C.P.

2.º Apellido | Provincia | Teléfono

N.I.F. | Título de transporte

Datos del lugar donde se produjo el incidente

Nombre Estación / Oficina Viajes / Tren - coche - plaza

Origen del viaje | Destino del viaje | Fecha viaje | Hora salida

Descripción de la Reclamación

Fecha (Firma)

Esta reclamación puede ser seleccionada, aleatoriamente, para realizar encuestas globales de calidad del servicio de atención al cliente
Si no desea que sus datos puedan ser utilizados para realizar dicha encuesta, marque con una cruz NO

Dependencia

Para cualquier cuestión relacionada con la presente reclamación, puede dirigirse a la Gerencia

Con residencia en

ESTACIONES RENFE Jefatura Explotación MADRID-CHAMARTIN ATENCION AL CLIENTE 17060 GERENCIA TERRITORIAL

Hoja 3 Ejemplar para el cliente

FPGC08.02 | Revisión: 0 | Fecha : 03.04.00

ASELE. Actas XIV (2003). MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ GONZÁLEZ y NOELIA GONZÁLEZ VERDE...
Centro Virtual Cervantes

Anexo 3. ***De compras***

Tus derechos

Por R

¡No estoy satisfecho!

El consumidor puede hacer valer sus derechos con las hojas de reclamaciones y los arbitrajes de consumo

Si tienes problemas en el taller mecánico, la tintorería, el restaurante o los grandes almacenes, no dudes en reclamar. Existen dos vías para que los consumidores puedan hacer valer sus derechos de forma rápida y gratuita:



Hojas de reclamaciones

• Es un documento con tres hojas autocalcables. El establecimiento debe sellarlas todas y quedarse con la copia rosa. El consumidor debe llevar la copia blanca a una Oficina Municipal de Atención al Consumidor (OMIC).

• El consumidor debe especificar en la hoja el motivo por el que se reclama y sus datos.

• Una vez que la Administración recibe la hoja de reclamaciones, valora la existencia de infracción y, en caso positivo, abre un expediente e impone una multa.

Arbitraje de consumo

• Con las hojas de reclamaciones el consumidor no consigue ninguna compensación económica. Si quiere obtener una indemnización debe recurrir a la vía arbitral, solicitándolo en la OMIC.

• Si las dos partes aceptan el arbitraje, la Junta correspondiente convoca a las dos partes para las alegaciones. Antes de cuatro meses emitirán una resolución sobre la cuestión.

Pide la factura

• Para cualquier reclamación de consumo tienes que presentar la factura del producto o servicio prestado. Si no la conservas, tu queja no prosperará.

• También puedes conservar y presentar otros documentos que te servirán como prueba en un arbitraje como la garantía, folletos publicitarios, contratos o presupuestos previos.

ASELE. Actas XIV (2003). MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ GONZÁLEZ y NOELIA GONZÁLEZ VERDE...

Centro Virtual Cervantes

Anexo 4. ***Polici@ en la Red***



Centro Virtual Cervantes