

CIERRE DE EMPRESAS

RECOMENDACIONES

Precaución

Recomendaciones de Kontsumobide para las personas consumidoras ante el cierre de una empresa.

¿Por qué?

Cuando una empresa cierra, la persona consumidora puede verse afectada de distintas maneras: imposibilidad para hacer efectiva la garantía de un producto, disponer de vales económicos emitidos en el establecimiento que no puede canjear, no posibilidad de devolución de un producto, haber dado una señal para obtener un producto o servicio o tener en vigor un contrato de financiación para el pago de un servicio que no se va a completar.

Kontsumobide recomienda:

1º Intentar ponerse en contacto con responsables de la empresa para resolver el problema por el que se ve afectado. Con ese objetivo, en ocasiones, en los establecimientos cerrados se expone algún dato de contacto para las personas afectadas por el cierre.

2º Conservar y recopilar toda la documentación relacionada con la adquisición del producto o servicio por el que se quiere reclamar.

3º En caso de problemas para hacer valer la garantía por cierre del establecimiento donde adquirió el producto o servicio, lo recomendable es contactar con la sede central de la empresa, si la tuviera, y en caso contrario, intentarlo directamente con el fabricante del producto.

4º Cuando no es posible contactar con la empresa de ninguna manera, no se recibe respuesta en un mes o la respuesta recibida no es satisfactoria para la persona consumidora la única vía que queda para intentar resolver el problema es la vía judicial personándose como acreedor con el objetivo de recuperar el dinero que ha invertido sin obtener un servicio.

La información de cuándo, cómo y dónde ha de personarse la persona consumidora en un concurso de acreedores de una empresa aparecerá en un Edicto del Juzgado de lo Mercantil correspondiente -que será el que corresponda por donde tenga el domicilio social la empresa-, que se publicará en el BOE (Sección IV: Administración de Justicia. Juzgados de lo Mercantil). El plazo para personarse es de un mes a contar desde el día siguiente a la publicación de la declaración del concurso.

5º La adquisición de ciertos productos o servicios en ocasiones se realiza suscribiendo con una entidad bancaria un contrato de financiación vinculado que la persona consumidora deberá intentar anular; primeramente acudiendo a la entidad financiera y, si no lo consiguiera de este modo, acudiendo a la vía judicial.

6º Lo más aconsejable es acudir a una asociación de personas consumidoras, que estudiará el caso para ver si puede prosperar por la vía judicial.



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Eusko Jauriaritzako Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del Gobierno Vasco

CONTACTO



Av. Santiago, 11



945.062.140

01002 Vitoria-Gasteiz



kontsumobide@kontsumobide.eus

www.kontsumobide.eus

