

¿Tiene usted problemas como consumidor?

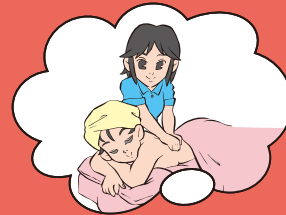
消費者トラブルで困っていませんか？

Español
スペイン語版



Firmé un contrato sin entender.

わからないけど、契約書にサインしてしまった。



Esto no es lo que me habían dicho.
聞いていた話と違う。



No tenía la intención de hacer contrato...

契約したつもりはないのに...



¡Verifique antes de
firmar el contrato!

契約の前に必ず確認!!

8 puntos para evitar problemas de consumo

消費者トラブルを防ぐための8つのポイント

1. No firmar sin explicación clara y detallada.

あやしげな話はお断り

2. Rechazar rotundamente.

断るときにはハッキリと

3. Desconfiar de los negocios demasiados buenos.

うまい話にはご用心

4. Reflexionar objetivamente.

客観的に考えて

5. Leer el contrato cuidadosamente.

契約書はじっくり確認

6. Consultar con alguna otra persona cuando esté confuso.

困ったら誰かに相談

7. Confirmar sobre anulación de contrato y devolución de artículos.

解約や返品についてよく確認

8. Reconsiderar por última vez antes de firmar el contrato.

最後にもう一度考えて

A pesar de eso, si ha
firmado un contrato...

それでも契約してしまったら...



Con el sistema “cooling-off”, ¡usted tiene derecho a arrepentirse!

クーリング・オフ制度があります！

El sistema “cooling-off” ofrece tiempo a los consumidores para reflexionar sobre la contratación de compra, y establece que los consumidores pueden cancelarla sin condición en el plazo determinado.

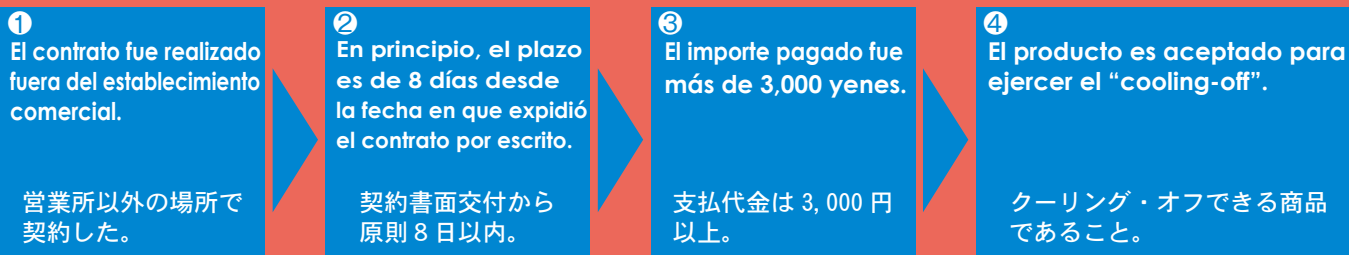
「クーリング・オフ」とは契約した後、頭を冷やして（Cooling off）冷静に考え直す時間を消費者に与え、一定期間内であれば無条件で契約を解除することができる特別な制度のことです。

El “cooling-off” no es válido para los productos comprados personalmente en la tienda ni venta por correo.

自ら店に出向いて購入した商品や、通信販売で契約した場合は、クーリング・オフはできません。

El modo de ejercer el “cooling-off” / en caso de venta a domicilio

クーリング・オフの方法 / 訪問販売の場合



5 El “cooling-off” se debe solicitar por carta.
クーリング・オフは必ず書面で書くこと。

Es conveniente escribir la carta en japonés. Se puede consultar el modo de hacer la carta en las ventanillas de consultas mencionadas al reverso de la hoja.

通知は日本語で書いた方が望ましい。通知の書き方等については、裏面相談窓口で相談できます。



Tipos de transacción y plazo para ejercer el “cooling-off”

クーリング・オフできる契約と期間

No se acepta la venta por correo.

通信販売は対象外

Tipo de transacción 取引内容	Aplicación 適用対象	Plazo 期間
Venta a domicilio 訪問販売	Contrato de productos específicos, derechos y servicios fuera del establecimiento comercial 店舗外での指定商品・権利・役務の契約	8 días 8 日間
Venta por teléfono 電話勧誘販売	Contrato por teléfono de productos específicos, derechos y servicios (en caso de que llame el comerciante) 業者からの電話による、指定商品・権利・役務の契約	8 días 8 日間
Venta de servicios continuos 特定継続的役務提供	Estética, academia de idiomas, profesor particular en casa, academia preparatoria, curso de computación, agencia matrimonial (incluye el contrato en el establecimiento comercial) エステ・語学学校・家庭教師・学習塾・パソコン教室・結婚相手紹介サービス（店舗契約を含む）	8 días 8 日間
Venta en cadena o piramidal (Marketing multinivel) 連鎖販売取引（マルチ商法）	Todos los productos y servicios (incluye el contrato en el establecimiento comercial) すべての商品・役務（店舗契約を含む）	20 días 20 日間
Venta instigada de producto mediante oferta atractiva de servicios (Método de venta por trabajo en casa, o por monitorización) 業務提供誘引販売取引（内職・モニター商法）	Todos los productos y servicios (incluye el contrato en el establecimiento comercial) すべての商品・役務（店舗契約を含む）	20 días 20 日間

¡No dude en consultar!

困ったときは…迷わず相談を!

Si usted tiene dudas, problemas o inquietudes por favor llámenos. 一人で悩まずお電話下さい。

Ventanillas de consultas en idiomas extranjeros 外国語で対応できる相談窓口

Ventanilla de consultas 相談窓口	Teléf. 電話	Horario de Consulta 相談時間	Idiomas 対応言語
Asociación Internacional de Tochigi (公財) 栃木県国際交流協会	028-627-3399	De mar. a sáb. 火曜日～土曜日 9:00～16:00	I英・Pポ・Eス Consulte por otros idiomas. (その他は要相談)
Asociación Internacional de Utsunomiya Utsunomiya Omotesando Square 5to piso NPO 法人宇都宮市国際交流協会 (うつのみや表参道スクエア5階)	028-616-1564	Lunes 月曜日 15:00～18:00 Martes 火曜日 15:00～18:00 Miércoles 水曜日 15:00～18:00 Viernes 金曜日 15:00～18:00 4to dom. de cada mes 第4日曜日 15:00～18:00 (con reserva) (予約制)	Pポ・Eス C中 Tタイ I英 I英・C中・Pポ・Eス・Tタイ
2do piso de la Municipalidad de Utsunomiya (宇都宮市役所2階)	028-632-2834	Jueves 木曜日 9:00～12:00 14:00～17:00 2do jue. de cada mes 第2木曜日 9:00～12:00 14:00～17:00	Pポ・Eス C中 I英・Tタイ
Asociación Internacional de la Ciudad de Tochigi 栃木市国際交流協会	0282-25-3792	De lun. a sáb. 月曜日～土曜日 9:00～17:00	I英・Eス・C中
Asociación Internacional de Kanuma 鹿沼市国際交流協会	0289-63-2264	De lun. a vier. 月曜日～金曜日 9:00～17:00	Eス・Pポ
Sala de Consulta para los Extranjeros de Oyama 小山市外国人相談室	0285-22-9439	De lun. a vier. 月曜日～金曜日 8:30～17:15	Eス・Pポ
Asociación Internacional de Moka 真岡市国際交流協会	0285-83-8719	De lun. a vier. 月曜日～金曜日 8:30～17:15	Eス・Pポ

Centro de Atención al Consumidor (consultas solo en japonés) 消費生活センター (日本語での相談のみ)

Centro de Atención al Consumidor de Tochigi 栃木県消費生活センター	Teléf. TEL 028-625-2227	Horario de Consulta 相談時間 De lun. a sáb. 月～土 9:00～17:00
--	----------------------------	---

Municipio 市町村	Teléf. TEL	Horario de Consulta 相談時間	Municipio 市町村	Teléf. TEL	Horario de Consulta 相談時間
Utsunomiya-shi 宇都宮市	028-616-1547	Días entre semana 平日 9:00～17:30	Otawara-shi 大田原市	0287-23-6236	De lun. a vier. 月～金 9:00～12:00 13:00～16:00
		Sábados, domingos y feriados 土日祝日 9:00～16:30	Yaita-shi 矢板市	0287-43-6755	De lun. a vier. 月～金 9:00～12:00 13:00～16:00
Ashikaga-shi 足利市	0284-73-1211	De lun. a vier. 月～金 9:00～16:00	Nasushiobara-shi 那須塩原市	0287-63-7900	De lun. a vier. 月～金 8:30～17:00
Tochigi-shi 栃木市	0282-23-8899	De lun. a vier. 月～金 9:00～16:00	Sakura-shi さくら市	028-681-2575	De lun. a vier. 月～金 9:00～12:00 13:00～16:00
Sano-shi 佐野市	0283-61-1161	De lun. a vier. 月～金 9:00～16:00	Nasukarasuyama-shi 那須烏山市	0287-83-1014	De lun. a vier. 月～金 9:00～12:00 13:00～16:30
Kanuma-shi 鹿沼市	0289-63-3313	De lun. a vier. 月～金 9:00～12:00 13:00～16:00	Shimotsuke-shi 下野市	0285-44-4883	De lun. a vier. 月～金 9:00～12:00 13:00～17:00
Nikko-shi 日光市	0288-22-4743	De lun. a sáb. 月～土 10:00～17:00	Mibu-machi 壬生町	0282-82-1106	De lun. a vier. 月～金 9:00～12:00 13:00～16:00
Oyama-shi 小山市	0285-22-3711	De lun. a vier. 月～金 9:00～16:00	Nogi-machi 野木町	0280-23-1333	De lun. a vier. 月～金 9:00～12:00 13:00～16:00
Moka-shi 真岡市	0285-84-7830	De lun. a vier. 月～金 9:00～12:00 13:00～16:00	Nasu-machi 那須町	0287-72-6937	De lun. a jue. 月～木 9:00～12:00 13:00～16:00

Hot Line consulta telefónica para consumidores
(Es un número común para todo el país, se conecta automáticamente al centro de consulta cercano.)
消費者ホットライン (全国共通の電話番号からお近くの相談窓口につながります)

Teléf.
電話 0570-064-370

* Signo de abreviación de los idiomas I:inglés / P:portugués / E:español / C:chino / T:tailandés
* 対応言語の省略記号 英:英語 / ポ:ポルトガル語 / ス:スペイン語 / 中:中国語 / タイ:タイ語