



Derechos y obligaciones de los consumidores

El consumidor debe estar bien informado y conocer cuáles son sus obligaciones y también sus derechos al comprar un producto o contratar un servicio. De este modo, evitará conflictos que pueden surgir por desconocimiento.

Es su responsabilidad informarse adecuadamente.

Dirección General de Consumo

General Díaz Porlier, 35. 28001 Madrid
www.madrid.org/consumo



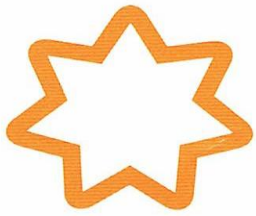
Derechos y obligaciones de los consumidores



Dirección General de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Comunidad de Madrid

www.madrid.org/consumo



Publicidad

Lea atentamente la publicidad y toda la información que le faciliten, sobre todo la letra pequeña, y no se deje llevar por las frases o informaciones más resaltadas. La publicidad suele incorporar información importante de la que el consumidor no se hace eco hasta después de efectuada la compra.

Es conveniente reflexionar sobre el contenido de los anuncios publicitarios:

- Diferencie entre las cualidades reales y la parte de fantasía del objeto que se anuncia.
- Intente descubrir por qué llama la atención: el atractivo de quien lo presenta, la complicidad de los actores, la canción empleada...
- Tenga presente siempre qué es lo que Ud. busca y si el producto o servicio va a satisfacer su necesidad.

La publicidad vincula al anunciante, es decir, el producto debe cumplir exactamente con las condiciones ofertadas. Consérvela para poder exigir su cumplimiento.



Compra de productos

Al comprar un artículo, es importante informarse bien de sus características. Para ello:

- Asegúrese de que el etiquetado y las instrucciones están en español. Si no las lleva, exíjalo al comerciante o denúncielo ante las administraciones de consumo.
- El consumidor debe exigir que el precio de los productos esté expuesto. El precio debe incluir los impuestos.
- Exija siempre tique o factura, por si necesita hacer alguna reclamación o devolución.

Contratación de servicios

Si va a contratar un servicio (un alta telefónica, un viaje...):

- Lea bien todas las condiciones y la letra pequeña. No firme nada de lo que no esté seguro.
- Guarde siempre una copia de cualquier documento que firme. En el caso de contrataciones a través del teléfono, exija que le envíen siempre la documentación escrita a su domicilio.
- Para una reforma en su hogar, reparar un electrodoméstico o arreglar su vehículo en un taller, pida siempre un presupuesto previo. Este documento será la prueba de lo acordado, si después tiene algún problema y necesita reclamar.

Una vez realizada la contratación, no podría rescindir unilateralmente el contrato o implicaría unas cargas que debería asumir.



Garantía

Cualquier artículo que compre tiene una garantía obligatoria de dos años . En caso de artículos de segunda mano, este plazo puede ser inferior. Ante un defecto de fabricación o de conformidad del producto con lo que se informó al consumidor, el vendedor debe atender la reclamación del consumidor:

- Durante los seis primeros meses desde la compra, se presume que el defecto existía de origen.
- Durante los dieciocho meses restantes, el consumidor debe probar que el defecto es de origen.

Por lo tanto, es necesario conservar el justificante de la compra, para poder acreditar la fecha de la misma.

Si el comerciante o el fabricante le ofrecieron una garantía comercial, le deben dar información por escrito de las condiciones. Exíjalo y conserve toda esa documentación junto con el justificante de la compra.



Pagos y tarjetas de crédito

La única forma de pago que un establecimiento está obligado a aceptar son las monedas y billetes de curso legal.

- Procure utilizar siempre billetes acordes con el importe a pagar, pues el comercio puede no disponer de cambio.

Ninguna tienda está obligada a aceptar el pago con tarjeta, salvo que lo publiciten normalmente, a través de pegatinas identificativas en los escaparates de las tarjetas que aceptan.

- Antes de utilizar este medio de pago, asegúrese de que es aceptado en el comercio.
- Asegúrese, además, de que no existen limitaciones, de importe o de otro tipo, para su utilización. Esta condición se debe mostrar de forma clara en carteles.
- Conserve siempre los resguardos de las compras con tarjeta revise sus extractos bancarios para asegurarse de que coinciden los importes cobrados. Si necesita reclamar un cobro incorrecto, la única prueba que usted tendrá es el recibo de la compra con tarjeta.

Financiación

Es frecuente que se pueda realizar una compra a través de distintos sistemas de financiación, especialmente en las grandes superficies. En estos casos, es de vital importancia conocer las condiciones de la financiación y si se contrata con una entidad diferente de la vendedora.

Una vez firmado el acuerdo, el consumidor queda vinculado a las condiciones de este contrato, por lo que deberá pagar el préstamo hasta que quede definitivamente cancelado.



Cambios y devoluciones

Los establecimientos no tienen obligación de aceptar la devolución de un producto, a no ser que tenga un defecto de fabricación o no cumpla con las características con las que se anuncia. Solamente en las compras a distancia (por catálogo, internet, fuera de establecimientos comerciales), el consumidor tiene derecho a devolver un producto aunque no esté defectuoso.

Algunos comercios aceptan, como atención comercial a los clientes, la devolución del producto, entregando un vale o, incluso, devolviendo el dinero.

Antes de realizar la compra, compruebe la información que da el establecimiento, en carteles o en el tique de compra, sobre las condiciones de devolución del producto. Si no informan por escrito sobre la aceptación de devoluciones, no podrá exigirla.



Reclamaciones y denuncias

Si sus derechos como consumidor no han sido respetados, reclame. Los establecimientos deben tener hojas de reclamaciones a disposición del consumidor. La cumplimentación de la hoja debe realizarla en el propio establecimiento.

Si no se las quieren facilitar, avise a la policía local y pida que se levante acta del hecho.

En todo caso, puede reclamar a través de las oficinas de consumo.

El consumidor puede solicitar un arbitraje de consumo, si la empresa está adherida al sistema arbitral o si lo acepta para ese caso en concreto. Se trata de un sistema extrajudicial, ágil y gratuito que funciona como un juicio y cuya resolución es de obligado cumplimiento para el empresario.

En el caso de que usted encuentre alguna irregularidad en un producto o en el momento de contratar un servicio, o constate que el comercio o la empresa no están cumpliendo con la normativa, denúncielo ante las autoridades de consumo. Esta acción ayuda a las Administraciones a rectificar actuaciones incorrectas de las empresas.

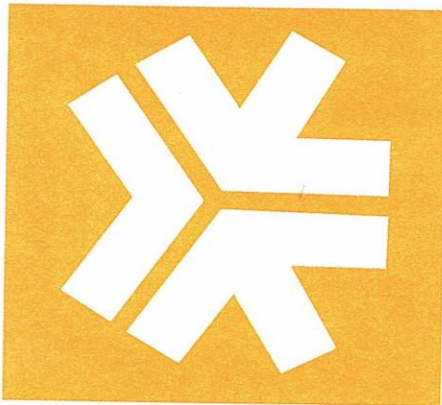
OFREZCA CONFIANZA Y CALIDAD A SUS CLIENTES CON EL ARBITRAJE DE CONSUMO



Junta Arbitral Regional de Consumo
Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Comunidad de Madrid

ESTABLECIMIENTO
ADHERIDO



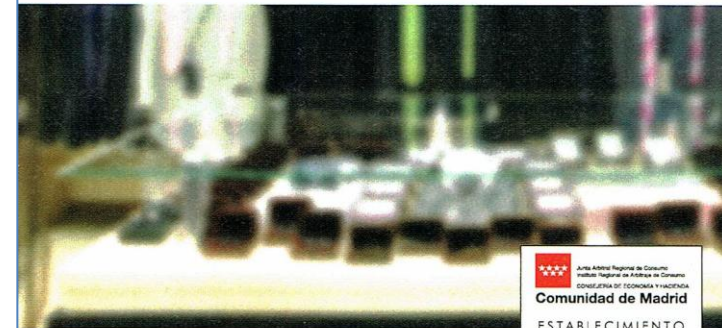
ARBITRAJE DE
CONSUMO

Un valor añadido para su negocio

El Arbitraje de Consumo es un sistema extrajudicial rápido, gratuito, equitativo y tiene el mismo efecto que una sentencia judicial firme para resolver los conflictos entre consumidores y empresas. Lo gestionan las Juntas Arbitrales de Consumo. Proporciona tranquilidad, estabilidad y seguridad jurídica tanto al consumidor como al comerciante o empresario.

El laudo, es decir la solución al conflicto, es dictado por un tribunal arbitral en el que participan representantes de la Administración, de las Asociaciones Empresariales y de las Asociaciones de Consumidores. El comerciante o empresario y el consumidor tienen la oportunidad de exponer sus puntos de vista sobre el conflicto y aportar los documentos, justificantes y pruebas que consideren oportunas.

El número de empresas y comercios que confían y se adhieren al Sistema Arbitral de Consumo aumenta cada año a medida que evolucionan los hábitos y criterios del consumidor, cada vez más informado y consciente. El comerciante o empresario encontrará en este Sistema una ayuda inestimable para la solución razonable de los conflictos de consumo.



Junta Arbitral Regional de Consumo
Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Comunidad de Madrid

ESTABLECIMIENTO
ADHERIDO



ARBITRAJE DE
CONSUMO

Lucir el distintivo del Arbitraje de Consumo otorga al comercio o empresa un elemento diferenciador con valor añadido que inspira seguridad, confianza y calidad al consumidor, que puede identificar de esta forma a los establecimientos adheridos.

El Sistema de Arbitraje de Consumo es:

- ✳ Un compromiso público de transparencia y responsabilidad en el ejercicio de su profesión comercial.
- ✳ Una ayuda para la mejor y más adecuada gestión de las reclamaciones en materia de consumo.

Toda la información en:



consumadrid

Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid

www.madrid.org/consumo

EM
La Suma de Todos

Comunidad de Madrid

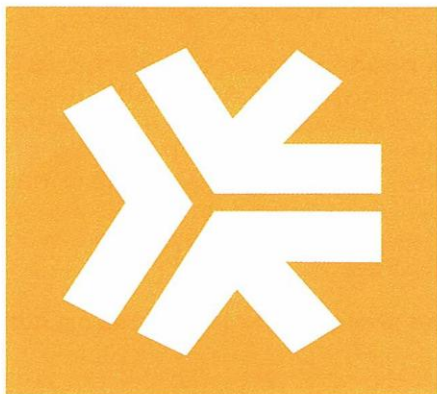
www.madrid.org

CONSUMIDOR

¿Quieres encontrar una solución gratuita, rápida y eficaz a tus reclamaciones con las empresas?



ESTABLECIMIENTO
ADHERIDO



ARBITRAJE DE
CONSUMO

ESTA ES LA RESPUESTA

☘ ¿Qué es el arbitraje de Consumo?

Es un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos entre consumidores y empresarios en el que las dos partes acuerdan voluntariamente someter su controversia a la decisión de un órgano arbitral imparcial e independiente. La decisión que se adopta, el laudo, tiene igual valor que una sentencia judicial firme.

☘ ¿Quién puede solicitar el arbitraje de consumo?

Cualquier consumidor que considere vulnerados sus derechos en el marco de una relación de consumo con empresarios puede presentar una solicitud de arbitraje ante la Administración.

☘ ¿Quien gestiona el arbitraje de consumo?

En la Comunidad de Madrid, la Junta Arbitral Regional de Consumo. También existen otras Juntas de ámbito municipal y de mancomunidad.

☘ ¿Qué tipo de conflictos pueden someterse a arbitraje de consumo?

Todos aquellos que se refieran a derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor y que no versen sobre intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.

☘ ¿Quiénes pueden actuar como árbitros?

Un representante de la Administración pública, que actúa como presidente y dos vocales, uno en representación de los consumidores y otro, de los empresarios. Asimismo, si el conflicto no es complejo, puede decidir un árbitro único, que generalmente es la persona que representa a la Administración.

☘ ¿Qué pasa si alguna de las partes no cumple el laudo?

La otra puede pedir la ejecución forzosa ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar donde se ha dictado el laudo.

Infórmate en el 012
o en el Portal del Consumidor

www.madrid.org/consumo



La Suma de Todos
Comunidad de Madrid
www.madrid.org