

¿Tengo  
derecho a...?

LAS

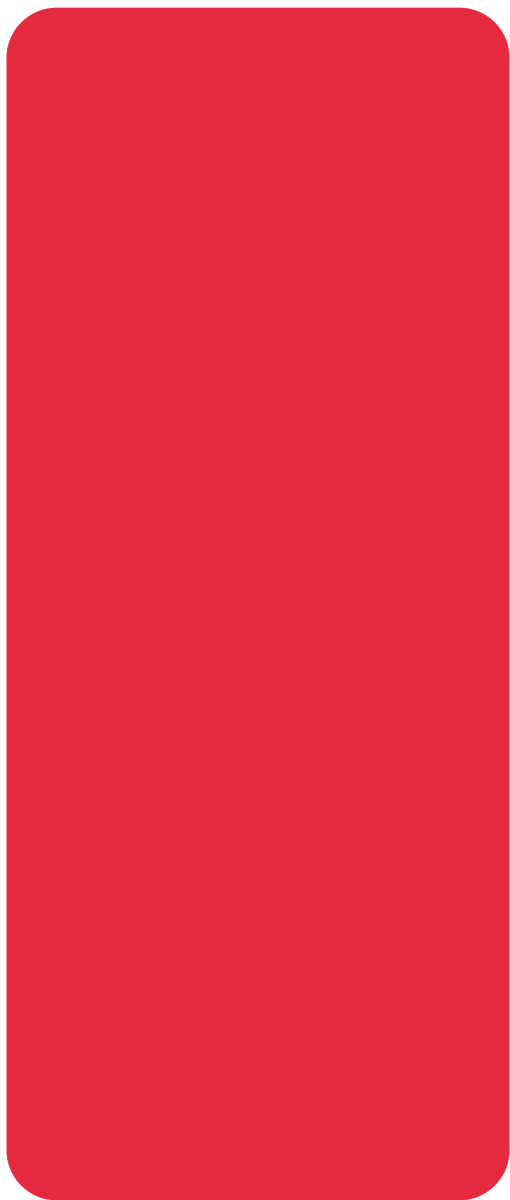
1000

**PREGUNTAS**  
+ FRECUENTES DEL CONSUMIDOR

**CM**  
ConsuMadrid

 Dirección General de Consumo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONSUMO  
**Comunidad de Madrid**

24100993243



LAS **100**  
**PREGUNTAS**  
+ FRECUENTES DEL CONSUMIDOR

Índice	Pgs
RECLAMACIONES	04
ARBITRAJE	10
DEVOLUCIONES	16
PRECIOS	18
PUBLICIDAD	20
GARANTÍAS	22
TELECOMUNICACIONES	26
VIVIENDA	30
ASISTENCIA TÉCNICA	34
AUTOMÓVILES	38
VIAJES	42
VARIOS	46
+ INFORMACIÓN	50

RECLAMACIÓN



DENUNCIA



# Reclamaciones

**¿Qué derechos tengo como consumidor? ¿Sirve para algo reclamar?**

01

La legislación vigente reconoce a los consumidores los siguientes derechos, cuyo cumplimiento vigilan las Administraciones Públicas: derecho a la información correcta sobre los

bienes y servicios, a la tramitación de sus reclamaciones y denuncias, a la reparación de daños y perjuicios (a través del sistema arbitral o de los tribunales de justicia), a la protección de sus intereses económicos (por ejemplo, con el derecho a obtener un presupuesto previo o a recibir publicidad que no sea engañosa), a la protección frente a productos inseguros, a la participación (a través, entre otros, de las asociaciones de consumidores) y a la educación en consumo.

Reclamar y denunciar es un derecho que permite al consumidor defender sus intereses y ayuda a las Administraciones a vigilar el mercado y velar por el cumplimiento de las normas de protección al consumidor: muchas de las sanciones que se imponen a las empresas tienen su origen en denuncias de consumidores.

**¿Dónde puedo poner una reclamación?**

02

En cualquier oficina de consumo municipal, autonómica o en las oficinas de reclamación de los organismos estatales, aunque antes

conviene informarse a través de ellas sobre el procedimiento y sobre cuál es el organismo al que debe dirigirse la reclamación con el objeto de agilizar su tramitación (ver páginas 49 a 51). También se puede llevar la reclamación a cualquier registro de la Administración, que la canalizará al departamento de destino. Y si se dispone de firma electrónica, el Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org) permite poner la reclamación por vía telemática.

## ¿Qué debo de adjuntar a una reclamación? ¿Cómo puedo conocer cómo va su tramitación?

### 03

Para que una reclamación sea viable y la Administración pueda mediar con la empresa afectada, se debe adjuntar la factura, el contrato, la publicidad y cualquier otro documento que pueda respaldar la queja. Cuantos más documentos se aporten relacionados con aquello que se solicita, mayor soporte probatorio habrá en el proceso de reclamación.

Una vez que la oficina municipal de información al consumidor (OMIC) o la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid reciben y registran la reclamación, ésta puede seguir diversos cauces: Traslado a otro organismo, si los hechos motivo de reclamación no son competencia de las oficinas de consumo; mediación con la empresa reclamada; inicio de un proceso de arbitraje de consumo (si la empresa está adherida a ese sistema extrajudicial y así lo solicita el consumidor -ver páginas 10 a 15-); inspección a la empresa (que puede dar lugar a una sanción), y archivo (cuando los hechos reclamados no pueden ser probados y/o calificados como infracción).

En el caso de las reclamaciones planteadas ante la Dirección General de Consumo, los trámites efectuados son comunicados por carta al interesado, que también puede ver en qué punto está su caso a través del Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org) (buscar el portal en la pestaña 'accesos directos' de la página principal de [www.madrid.org](http://www.madrid.org)).



## ¿Qué son las hojas de reclamaciones? ¿Deben todos los comercios tener hojas de reclamación oficiales?

04

“Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor” es la frase que, salvo alguna excepción, debe aparecer legible y visible en todos los establecimientos. Los empleados de los locales abiertos al público deberán facilitar de manera obligatoria y gratuita al consumidor que lo solicite, un juego de hojas de reclamaciones para que formule la petición que considere pertinente.

En el caso de que en un local comercial se negasen a entregarle una hoja de reclamación o no la tuviesen, podría reclamar ante la oficina de consumo del municipio o la comunidad autónoma por tratarse de una infracción administrativa en materia de consumo.

Las hojas de reclamación deben rellenarse en el instante por el empleado del establecimiento y por el reclamante con los datos de las dos partes y la explicación de lo ocurrido, la fecha y la solicitud que hace el consumidor. El empleado, a su vez, tiene derecho a hacer sus alegaciones a la reclamación, y debe sellar y firmar los impresos.

Cada Administración distribuye unas hojas de reclamación diferentes, pero por lo general están integradas por un juego unitario de impresos autocalcables, compuesto por un folio original de color blanco, que el consumidor debe llevar a la Administración (puede encontrar el listado de oficinas de consumo al final de la guía); otro rosa, con el que se queda la empresa o el profesional, y el verde, que se queda el consumidor.



## ¿Qué diferencia hay entre denuncia y reclamación? ¿Cuánto se tarda en resolver una reclamación?

**05** Las denuncias son estudiadas por la inspección de consumo, que puede poner en marcha procesos sancionadores si se prueba que ha habido irregularidades administrativas. Las reclamaciones, que también son estudiadas en este mismo sentido, generan, además, una mediación con la empresa afectada. La resolución de la reclamación depende del tipo de caso, la existencia de suficiente documentación de apoyo (facturas, tickets, publicidad...) y de la agilidad con la que la empresa reclamada responda a la mediación de la Administración. Al ser un sistema voluntario, la empresa decide si da o no al consumidor lo que pide.

## ¿Si Consumo sanciona al comercio contra el que he reclamado, me dan a mí el dinero?

**06** No, el importe de la multa, destinada a disuadir a la empresa de seguir infringiendo la norma, va a parar a las arcas públicas. La inspección y, en su caso, sanción, forman parte de un procedimiento paralelo e independiente de la mediación y el arbitraje, vías que siguen las reclamaciones particulares. Sólo si estas últimas finalizan con una respuesta positiva por parte de la empresa o el tribunal arbitral pueden llegar a generar la devolución de todo o parte del dinero reclamado por el consumidor.

Por otro lado, es importante recordar que si también se quiere obtener una compensación en concepto de daños y perjuicios, hay que acudir a los tribunales de justicia, si bien en ciertos casos y siempre que se demuestren los daños fehacientemente, los tribunales arbitrales pueden llegar a ordenar este tipo de compensación.

Además, en caso de que el consumidor terminara reclamando en los tribunales, podría aportar como prueba el expediente sancionador de Consumo.



## ¿Qué es una OMIC?

**07** OMIC son las siglas de oficina municipal de información al consumidor. Muchos de los ayuntamientos de la Comunidad de Madrid cuentan con servicios de consumo y la mayoría de estos servicios mantiene una OMIC, en la que los ciudadanos pueden encontrar información sobre sus derechos como consumidores, presentar reclamaciones, etc. En la página 49 puede encontrar los datos de contacto de estas oficinas, que son piedras angulares del sistema de protección al consumidor.

Los ayuntamientos velan por la protección y la defensa de los consumidores en el ámbito de su territorio y respecto a su población desempeñando funciones de información y formación en materia de consumo, edición y distribución de hojas de reclamaciones a empresarios, inspección de productos y servicios, ejercicio de la capacidad sancionadora, fomento del sistema arbitral de consumo y del asociacionismo local.

Las oficinas municipales de consumo trabajan de manera coordinada con las autoridades competentes de la Comunidad de Madrid.

## ¿Qué diferencia hay entre una oficina de consumo de la Administración pública y una asociación de consumidores?

**08** Las dos tienen como fin la protección del consumidor fomentando la información y formación sobre sus derechos, pero su naturaleza es diferente. Las oficinas de consumo de la Administración son públicas, mientras que las asociaciones de consumidores son entidades de carácter privado y sin ánimo de lucro.

Además, mientras las oficinas de la Administración prestan un servicio gratuito a todos los ciudadanos, las asociaciones de consumidores suelen exigir el pago previo de



una cuota. A cambio, estas agrupaciones editan publicaciones exclusivas para socios, les prestan un asesoramiento personalizado y tramitan por ellos las reclamaciones ante la entidad que corresponda. Además, algunas de estas asociaciones están especializadas en determinados sectores de consumo.

En la Comunidad de Madrid hay registrada una veintena de asociaciones de consumidores (ver listado en la página 51 de esta guía).

## ¿Para qué sirve estar dado de alta en una asociación de consumidores?

**09** Estas organizaciones cuentan con expertos en todas las materias de consumo que pueden asesorarle de manera personalizada ante cualquier duda o conflicto. Muchas de ellas estudian la normativa y analizan los productos y servicios del mercado ofreciendo a sus socios información exclusiva, actualizada e independiente de gran ayuda.



## ¿Dónde puedo encontrar los datos de las oficinas de consumo y de los organismos competentes?

**10** En las páginas 49 a 51 de esta guía, en la oficina de consumo de su ayuntamiento y en Consumadrid, el Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org). También puede llamar al teléfono del consumidor de la Comunidad de Madrid, servicio que presta el 012.



# Arbitraje

## ¿Qué es el arbitraje de consumo?

11

El arbitraje de consumo es un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos entre comerciantes y consumidores o usuarios. Su finalidad es resolver problemas que surjan entre ambas partes sin recurrir a la vía judicial.

Para las empresas, la adhesión a este sistema es una garantía de calidad y buen servicio que ofrecen al consumidor, ya que sus clientes cuentan con la seguridad de que cualquier diferencia que surja entre ellos será resuelta a través de la vía arbitral de consumo.

## ¿El arbitraje es gratuito para el consumidor y el empresario?

12

Sí, es completamente gratuito. Las administraciones competentes en consumo gestionan y financian este sistema público, de manera que el servicio sea gratis para todos los ciudadanos que deseen emplearlo.

## ¿Qué ventajas tiene pedir un arbitraje?

13

Todos los conflictos que se canalizan a través del arbitraje de consumo finalizan con un acuerdo entre reclamante y reclamado o un laudo de obligado cumplimiento que zanja la

disputa. Es decir, ante una solicitud de arbitraje, la Administración media entre las partes y, si no es posible llegar a un acuerdo, el caso pasa al tribunal arbitral, que lo estudia, convoca al consumidor y al empresario a una vista arbitral y termina emitiendo un dictamen de obligado cumplimiento.

En cambio, las reclamaciones que se plantean por la vía ordinaria (aquéllas que afectan a empresas no adheridas al sistema arbitral) sólo terminarán con una solución para el consumidor si el empresario acepta la mediación y negocia una solución.

### ¿Puedo pedir un arbitraje ante cualquier problema de consumo?

# 14

El sistema arbitral de consumo es válido para resolver muchos de los problemas de los consumidores, pero no admite los casos que se detallan a continuación:

- Cuando se haya producido una intoxicación.
- Cuando se haya producido una lesión.
- Cuando el objeto de reclamación haya producido la muerte de una persona.
- Cuando exista indicio de delito.
- Cuando exista una resolución judicial firme sobre el asunto en particular.
- Cuando la discusión afecte a materias sobre las que las partes no tengan poder de disposición.
- Cuando la parte reclamante carezca de capacidad de obrar o de representación legal.

Además, igual que ocurre con los sistemas de mediación de consumo, el arbitraje de consumo se caracteriza porque resuelve reclamaciones entre particulares y empresas o profesionales, es decir, que no puede tratar casos entre particulares (por ejemplo, el alquiler de un piso) o entre empresas (problemas con el suministro de material de oficina, etc.).



## ¿Todas las empresas aceptan el arbitraje para resolver los conflictos con los consumidores?

15

No, sólo las que previamente se adhieren al sistema. Se les puede distinguir porque en sus escaparates y publicidad exponen el logo naranja y blanco reproducido en la página 10.

Además, las que poseen página web pueden colocar en ella el distintivo digital del arbitraje, que pueden solicitar a través de Consumadrid, el Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org).

Algunos comercios y profesionales, a pesar de no estar inscritos en el registro de arbitraje, aceptan someterse a esta vía para resolver reclamaciones concretas.

## ¿Dónde puedo solicitar un arbitraje de consumo?

16

Las solicitudes de arbitraje se pueden obtener en el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, en la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid, en las juntas arbitrales, colegios arbitrales, oficinas municipales y mancomunadas de información al consumidor y en el Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org).

Los impresos se pueden presentar en los registros de dichos organismos o cualquier otro de la Comunidad.

Las juntas arbitrales y los colegios arbitrales son los órganos en que se estructura el sistema arbitral de consumo. La región madrileña cuenta con la Junta Arbitral Regional de la Comunidad de Madrid y las juntas arbitrales municipales de Getafe, Mancomunidad del Noroeste, Alcalá de Henares, Madrid y Alcobendas.

Y la Junta Arbitral Regional dispone de cinco colegios territoriales ubicados en Galapagar, Rivas Vaciamadrid, San Fernando, Collado Villalba y Móstoles.

Muchos consumidores preguntan si pueden presentar a la vez una reclamación y una solicitud de arbitraje. Lo

aconsejable es que si se sabe que la empresa está adherida al sistema arbitral de consumo, se presente directamente una solicitud de arbitraje. Si se desconoce o la empresa no está adherida, se aconseja presentar una reclamación para que la Administración intente una mediación. Además, las reclamaciones de los consumidores ayudan a las autoridades de consumo a desarrollar inspecciones y detectar infracciones administrativas.

Los arbitrajes siempre se inician a instancias del consumidor y nunca del empresario, aunque a lo largo del proceso, el empresario puede plantear cuestiones o pretensiones que estén directamente relacionadas con la reclamación.

### ¿Tengo que asistir a la vista del tribunal de arbitraje cuando estudie mi caso?

# 17

No es necesario, pero sí aconsejable, ya que es el momento de poder defender la reclamación con todos los argumentos posibles. Para facilitar la asistencia, la Comunidad de Madrid re-

suelve muchos de los casos de los colegios territoriales a través de videoconferencia; así, consumidor y empresario pueden participar en la vista desde su propio municipio.



Si el interesado no acude a la vista, el caso es debatido y resuelto por el resto de los componentes del colegio arbitral, cuyos miembros son imparciales, objetivos e independientes. En él se sientan, entre otros, un vocal de las asociaciones de consumidores y otro de las asociaciones de empresarios, pero no para defender a sus socios, sino para ayudar al tribunal a tomar una decisión con criterios de legalidad y equidad.



## ¿Todas las solicitudes de arbitraje se resuelven a favor del consumidor?

18

No. Depende de cada caso. Por ejemplo, de los casos vistos en 2007 por la Junta Arbitral Regional de la Comunidad de Madrid, aproximadamente un 70 por ciento finalizó con laudos estimatorios (se dio la razón al consumidor), un 25 por ciento con laudos desestimatorios y un 5 por ciento con conciliatorios (las dos partes se pusieron de acuerdo).

## Si la empresa opta por no cumplir el laudo dictado por el tribunal arbitral, ¿qué puedo hacer?

19

El laudo tiene los mismos efectos que una sentencia, por lo que si se incumple, habrá que solicitar su ejecución al juez de primera instancia del lugar donde se dictó. Este proceso judicial es gratuito si la cuantía de la reclamación no supera los 900 euros.

## Si presento una solicitud de arbitraje, ¿puedo acudir a la vía judicial?

20

No. Estas dos vías son incompatibles y excluyentes.



## + INFORMACIÓN

Consumadrid,  
el Portal del Consumidor  
de [www.madrid.org](http://www.madrid.org)



## ¿Sabes Comprar?



“Me compré un televisor, y tras una avería y no llegar a un acuerdo con la tienda, el **Arbitraje de Consumo** me dio una solución de forma gratuita”



**TU SÍMBOLO  
DE GARANTÍA**



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONSUMO

**Comunidad de Madrid**





# Devoluciones

## ¿Tiene la tienda que devolverme siempre el dinero?

21

No tenemos derecho a que nos devuelvan el dinero si después de haber comprado un producto queremos cambiarlo, salvo:

- Que dicho producto sea defectuoso.
- Cuando el producto o el establecimiento anuncien por cualquier medio que si no quedamos satisfechos con el producto nos devuelven el dinero. En caso de no haber pactado otra cosa, que no figure ningún periodo concreto en el tique o en la cartelería de la tienda, el plazo de devolución será de siete días.
- Cuando figure en la publicidad de cualquier tipo.

Cuando esté reconocido el derecho a la devolución de un producto, el consumidor que sólo lo haya probado, sin alterar sus condiciones, no tiene obligación de indemnizar al vendedor por el desgaste que haya podido ocasionar.

**Compré un cinturón rebajado. El tique especifica que se admiten cambios y devoluciones en un plazo de 30 días, y aunque estoy dentro del plazo, en la tienda no me admiten la devolución porque el producto no es de la nueva temporada.**

22

Aunque el producto esté en rebajas, si el tique de compra especifica que se admiten devoluciones, la tienda debe admitirlas.



Algunos comercios suelen admitir la devolución de los artículos a lo largo de todo el año, excepto aquéllos comprados en rebajas. Esto puede hacerse siempre que la información al público sea clara y no tenga contradicciones (por ejemplo, que un cartel expuesto en la tienda avise que no se admiten devoluciones y el tique de caja diga lo contrario).

**Adquirí una prenda de vestir en una tienda y al llegar a casa comprobé que no era mi talla, pero el establecimiento se negó a aceptar la devolución...**

- **23** Si el establecimiento no anuncia ni en la tienda ni en el tique la posibilidad de devolución, no podrá cursar ningún tipo de reclamación, ya que no existe ninguna legislación que le obligue a la tienda a la devolución del importe abonado o al cambio de la prenda: este tipo de ventaja es política comercial de cada establecimiento.

**He ido a devolver unos zapatos que he comprado esta mañana. La tienda admite la devolución, pero dice que, a cambio, no me da mi dinero, sino un vale que caduca en seis meses. ¿Es esto legal?**

- **24** Sí, ya que las tiendas pueden establecer las condiciones en las que admiten la devolución de productos comprados en sus establecimientos y que no sean defectuosos. Se trata de una garantía comercial que ofrece la tienda voluntariamente.

**He comprado un producto por Internet y al recibirlo me he arrepentido. ¿Puedo devolverlo?**

- **25** De no estar conforme con la compra, puede devolver el artículo en un plazo que no exceda los siete días, abonando sólo los gastos de devolución y dejando constancia de la fecha. Este "derecho de desistimiento" también se aplica a otras compras fuera de un establecimiento: compras a domicilio, compras por catálogo...



**¿Tienen los escaparates de los comercios la obligación de exhibir los precios de los artículos en ellos expuestos? ¿Y si el precio que marca el producto en el escaparate no coincide con el que me cobran en caja, cuál debo abonar?**

**26** En todos los establecimientos, el precio de venta de cada producto debe estar visible al público. El precio debe ser el total, incluyendo impuestos, inequívoco, fácilmente identificable y claramente legible, situándose en el mismo campo visual del consumidor sin necesidad de que éste tenga que solicitar la información. Los precios deben figurar en las etiquetas de los productos y en los escaparates.

Si en los diferentes soportes que gestiona la tienda (etiqueta del producto, etiquetas de las estanterías, escaparate, publicidad, caja registradora...) figuraran precios distintos para un mismo artículo, el comprador podrá exigir que se le cobre el más favorable a su bolsillo.

**Si un establecimiento acepta el pago con tarjeta bancaria, ¿puede establecer un importe mínimo?**

**27** En principio, si anuncia que admite una tarjeta bancaria concreta, no puede negarse a aceptar el cobro con ella. Sólo podrá establecer un importe mínimo si lo anuncia en un cartel visible al público.

La semana pasada intenté pagar una bolsa de patatas en el supermercado con un billete de 100 euros y la dependienta me dijo que no admiten billetes superiores a 50 euros. ¿Puede un establecimiento negarse a admitir billetes de determinada cuantía?

- **28** No, la tienda no puede hacerlo. No obstante, el consumidor debe pensar en el perjuicio que causa en el comercio si abona pequeñas compras con billetes de elevado valor, como el mencionado en este caso.





# Publicidad

**¿Puedo exigir que me vendan un artículo exactamente al mismo precio que figura en su folleto publicitario?**

29

Sí. La publicidad es vinculante y las condiciones de venta que se recojan en ella siempre deben cumplirse, según establece la normativa vigente.

**He recibido una publicidad en la que ofertan unos servicios gratis. He ido a contratar esos servicios, pero la empresa responsable me ha dicho que ya se ha pasado el plazo, dato que no consta en el folleto. ¿Debe aplicar la empresa la promoción y darme esos servicios sin cargo alguno?**

30

Si no consta fecha de finalización de la oferta, puede exigir a la empresa su cumplimiento ya que, en caso contrario, se podría entender que la empresa ha incurrido en la emisión de una publicidad engañosa con intención de inducir a error a sus destinatarios.

La publicidad engañosa es infracción administrativa y, por lo tanto, sancionable. Las denuncias que los ciudadanos formulan al respecto en las oficinas de información al consumidor de los ayuntamientos y las comunidades autónomas pueden derivar en sanciones a las empresas que realizan este tipo de prácticas.

**He comprado una videocámara que una tienda anunciaba con seguro antirrobo gratuito. He tenido la mala fortuna de sufrir un atraco y me han quitado el aparato, por lo que he ido a la tienda a pedir una nueva. Sin embargo, allí me han dicho que tenía que haber firmado el seguro en el momento de la compra, cuestión de la que nadie me avisó ni estaba anunciada en ninguna parte. ¿Qué puedo hacer?**

**+** La publicidad no puede silenciar datos fundamentales de la oferta, cosa que parece haber ocurrido en este caso, así que puede poner una reclamación en su oficina de consumo para que se inicie un proceso de mediación y otro de inspección.

En este tipo de ofertas, el establecimiento debe ofrecer toda la información para no inducir al consumidor a error. La tienda debía haber anunciado convenientemente el requisito para poder acogerse a la oferta del seguro.

**Un establecimiento anunciaba una crema en promoción, pero cuando fui a comprarla, el dependiente me dijo que estaban agotadas las existencias. ¿Puedo exigir que me proporcionen una?**

**++** En principio, el comerciante debe disponer de existencias suficientes para hacer frente a esa oferta o promoción anunciada. No obstante, si llegaron a agotarse durante el tiempo que dura la promoción, el comerciante podrá prever el compromiso de reserva del producto durante un plazo determinado, con las mismas condiciones y precio de la oferta.

Si usted no estuviese conforme con dicha medida, o transcurre el plazo de reserva sin que el comerciante atienda a la demanda, el producto solicitado deberá sustituirse por otro de similares condiciones y características.



**Compré un reproductor de discos DVD que empezó a fallar. Tras comprobar que este hecho se repetía en varias ocasiones, lo llevé a la tienda donde lo adquirí y me indicaron que ellos no daban la garantía sobre el producto, sino que tengo que dirigirme directamente al fabricante. ¿La tienda puede desentenderse de cumplir con las condiciones que figuran en la garantía del producto?**

**31** En aplicación del artículo 4 de la vigente Ley de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo, es el vendedor quien responderá ante el consumidor de la conformidad del bien vendido, teniendo el consumidor la opción de que le reparen o sustituyan el producto vendido.

En consecuencia, es la tienda donde lo adquirió la que debe darle una solución durante el periodo de garantía, que en este caso, por ser nuevo, es de dos años.

**Compré un teléfono y en el contrato de venta figuraba una cláusula que me obligaba a renunciar a reclamar en caso de que el aparato fuera defectuoso. ¿Es esto legal?**

**32** Esa cláusula es nula, por lo que el consumidor puede ejercer sin problema su derecho a reclamar.

**Tengo un problema con un televisor en garantía y el técnico que me ha enviado el vendedor quiere cobrarme los gastos por desplazarse a mi domicilio. ¿Debo pagar?**

**33** La reparación del bien es gratuita, incluyendo gastos de desplazamiento. El artículo 6 de la Ley de Garantías 23/2003, de 10 de julio, establece que tanto la sustitución como la reparación del objeto serán gratuitas para el consumidor, entendiendo que dicha gratuidad comprende los gastos necesarios realizados para subsanar la falta de conformidad de los bienes con el contrato, especialmente los gastos de envío. En aplicación de lo anterior, si le cobran los gastos de desplazamiento u otros necesarios para adecuar el bien a lo que compró, podría negarse a pagarlos o, en su caso, podría exigir que los abonara el vendedor.

**He comprado un vestido que tenía unas roturas, pero se trata del único que tenían en la tienda. ¿Qué solución tengo?**

**34** Cuando, como en este caso, la sustitución no es posible, tiene derecho a elegir entre una rebaja en el precio o la devolución del producto a cambio del dinero abonado. Usted decide.

**El establecimiento no quiere hacerse cargo de los gastos de reparación de la lavadora que le compré y que sigue en garantía; así que he decidido pagarlos por mi cuenta. ¿Cómo puedo reclamar a la tienda esas cantidades que he abonado?**

**35** Acudiendo a una oficina de consumo y formalizando una reclamación o solicitud de arbitraje (tiene más información en las páginas 4 a 14 de esta guía). También puede ir a los tribunales. Si la cuantía de la reclamación no excede de 900 euros puede iniciar una reclamación judicial sin necesidad de abogado y procurador.



## ¿Qué tipo de solución puedo exigir al vendedor cuando tengo problemas con un producto que está en garantía?

### 36

En primer lugar, podrá optar porque el vendedor le repare el bien o lo sustituya por otro igual. La opción está sometida a algunas condiciones. Así, no cabe la sustitución en el caso de bienes que no admitan sustitución por otro idéntico (por ejemplo, una obra de arte o una joya original) y de segunda mano y, en todo caso, cuando una solución resulte desproporcionada con respecto a la otra o sea imposible. Sea cual sea la opción, será gratuita para el consumidor.

En segundo lugar, el consumidor podrá exigir la rebaja del precio:

- Cuando no fuera posible la reparación o la sustitución.
- Cuando después de reparado el bien, siguiera defectuoso.
- Si la reparación y/o la sustitución no hubiera podido llevarse a cabo en un plazo razonable y sin inconvenientes para el consumidor.

Y por último, el consumidor tiene la posibilidad de resolver el contrato, es decir, devolver el bien y que se le reembolse lo pagado, salvo que el defecto fuera de escasa importancia.

**He ido a la tienda y les he pedido que arreglen mi radio, que compré hace un año, a lo que se han negado argumentando que se ha estropeado por el uso. Yo creo que ha sido por un defecto de fabricación. ¿Puedo exigirles que la arreglen gratis acogiéndome a la garantía?**

### 37

Para ello, antes tendrá que demostrar el origen del fallo. Aunque la garantía legal de este tipo de productos es de dos años, si muestra su falta de conformidad durante los seis primeros meses desde la compra, el vendedor debe atender la ga-



rantía o, si no está de acuerdo, demostrar que el defecto del producto no es de origen. Si reclama después de los seis meses, es usted quien debe demostrar que el defecto es de fabricación para que se le aplique la garantía.

## **Me han reparado la televisión en un servicio de asistencia técnica, pero no termina de verse bien. ¿Qué hago?**

**38** Puede reclamar a quien le reparó el aparato. Todas las reparaciones e instalaciones están garantizadas por tres meses, siempre y cuando el aparato no sea manipulado por terceros y/o la avería se produzca como consecuencia de un uso inadecuado.

## **¿Qué garantía tiene un coche?**

**39** Si el vehículo es nuevo, tendrá una garantía legal de dos años.

Si es de segunda mano, tendrá una garantía de un año, como mínimo, pudiendo pactar con el vendedor un plazo mayor.

Hay que recordar que estas garantías se aplican a transacciones entre empresas y consumidores, no entre particulares. Por ejemplo, si usted le ha comprado un coche a un amigo y es defectuoso, el régimen al que queda sometido es el de saneamiento por vicios ocultos del Código Civil, que establece seis meses para reclamar.

## **He recogido hace unas semanas mi coche del taller, pero sigue dando problemas. ¿Qué garantía tienen las reparaciones de los automóviles?**

**40** Según establece la normativa vigente, la garantía que tiene la reparación debe ser, como mínimo, de tres meses o de 2.000 kilómetros recorridos desde la fecha de entrega del vehículo a su propietario.



## **Quiero dar de baja el contrato del móvil ¿Cómo lo hago para no tener problemas?**

41

Cualquier usuario tiene derecho a darse de baja en cualquier momento, eso sí avisando con quince días de antelación. Deberá solicitar la baja en la forma prevista en el contrato (en él debe aparecer el teléfono de atención al público, la dirección electrónica y la página web del operador, así como la dirección postal de la oficina comercial del operador y del departamento de atención al cliente). Lo más recomendable es comunicar la petición por escrito con acuse de recibo (burofax, fax con reporte OK...). Si lo hace por teléfono, la compañía está obligada a facilitarle un número de referencia de la solicitud de baja. Y puede exigir que se le remita un documento que acredite que ha solicitado la baja.

## **¿Puede obligarme mi operadora a pagar un dinero si me doy de baja?**

42

Sí, pero sólo si el contrato estipula una permanencia mínima y la correspondiente penalización si se rescinde antes de tiempo.

**Tenía un contrato con una empresa de telefonía móvil e internet, y ya hace varios meses que me di de baja, pero aún siguen facturándome. He reclamado a la empresa, pero no solucionan el problema. ¿Cómo puedo actuar?**

**43** Ante un problema de consumo que no le solucione la compañía (contratación de un servicio que no llega a prestarse), puede reclamar ante las juntas arbitrales de consumo de la Comunidad de Madrid o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones del Ministerio de Fomento (en caso de que la empresa no esté adherida al arbitraje o que usted no desee utilizar esa vía).

En ambos casos deberá siempre aportar documentación que apoye su petición; en este caso, la baja enviada por escrito a la compañía y las facturas cobradas después de la baja.

**Mi compañía de internet me ha mandado una carta en la que me informa de que va a cambiar las tarifas, pero no me interesan las nuevas condiciones. ¿Qué puedo hacer ante esta situación?**

**44** Las empresas de telecomunicaciones pueden plantear modificaciones en las condiciones contractuales notificándolo al cliente con un mes de antelación. Este tiene derecho a darse de baja de forma anticipada y sin penalización alguna si no está de acuerdo con las nuevas condiciones.



**Quiero cambiarme de operador. ¿Es suficiente con contratar con el nuevo o también tengo que darme de baja en el anterior?**

**45** Si ha pedido al nuevo operador la portabilidad (conservación del número de teléfono) no es necesario, ya que la solicitud de portabilidad le llega al operador anterior. Si no solicita la portabilidad, al darse de alta en la nueva compañía también tiene que pedir la baja a la anterior.



## **No estoy de acuerdo con la factura del móvil que he pagado. ¿Puedo reclamar?**

**46** Sí. El plazo para reclamar ante su operador es de un mes a partir de la fecha de emisión de la factura. Para contestar, el operador tiene un mes desde la presentación de la queja. Si le da la razón, el operador le abonará la cantidad facturada indebidamente. Si no le da la razón o transcurre un mes desde que haya reclamado, puede acudir a la Administración (ver pregunta 43 de esta guía).

## **¿Puedo pedir la desconexión de los números 800 (que cuentan con tarifas superiores a las llamadas habituales)?**

**47** Sí, y la operadora dispone de diez días para desconectarle de esos números de tarificación adicional.

## **¿Cómo puedo reclamar a una empresa de telefonía fija por una factura en la que me cobran llamadas a un 800?**

**48** Devuelva la factura y póngase en contacto con la empresa de telefonía que le factura mediante burofax con certificación de texto y acuse de recibo, exponiendo que le reenvíen la factura dividida en dos: llamadas de tarificación normal y tarificación adicional.

Una vez que tenga dichas facturas, abone las llamadas de tarificación normal y, así no tendrá ningún problema con su empresa de telefonía.

Después se tiene que poner en contacto con la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información en el número de teléfono 901336699, donde le informarán de la empresa a la que pertenece ese número y cómo debe proceder para presentar una reclamación formal contra ella.

La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información dispone de una oficina específica de atención a los usuarios de servicios de telefonía, internet y otros servicios prestados por este sector:

## **Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información**

Ministerio de Industria, Turismo y Comercio

C/ Capitán Haya, nº 41. 28071 Madrid

Teléfono: 901 33 66 99

Web: [www.usuariosteleo.es](http://www.usuariosteleo.es)

### **La conexión a Internet me falla ¿qué hago?**

# 49

Si sufre interrupciones temporales del servicio, el operador deberá compensarle con la devolución de parte de la cuota, igual que ocurre con las interrupciones en la telefonía fija (consulte la web [www.usuariosteleo.es](http://www.usuariosteleo.es) para más detalles). Eso sí, no habrá derecho a compensación cuando la causa de la desconexión pueda imputarse al abonado (por mala configuración de la conexión o de los aparatos que permiten el acceso...).

### **La conexión a Internet va muy lenta...**

# 50

Fíjese en el contrato, ya que la publicidad suele anunciar velocidades máximas, no las mínimas, que son las que obligan a la compañía. Si aún así la velocidad está por debajo del mínimo, reclame.



## **+ INFORMACIÓN**

**Consumadrid,  
el Portal del Consumidor  
de [www.madrid.org](http://www.madrid.org)**



# Vivienda

**Tengo un piso alquilado y me gustaría saber a quién le corresponde la realización de obras de mejora, ¿a mí o al inquilino?**

**51** El arrendador tiene la obligación de realizar todas las reparaciones necesarias para conservar la vivienda en condiciones de habitabilidad, salvo cuando el deterioro sea imputable al inquilino o cuando los daños impliquen la destrucción del inmueble. Son por cuenta del inquilino las pequeñas reparaciones que exija el desgaste por el uso ordinario de la vivienda.

**¿El arrendador puede elevar la renta del alquiler por mejoras?**

**52** Según la legislación vigente, transcurridos cinco años de duración del contrato, la realización por el arrendador de obras de mejora le dará derecho a elevar la renta anual en la cuantía que resulte de aplicar el capital invertido.

**¿Puede el arrendatario de una vivienda en alquiler realizar obras en la vivienda sin consultar con el propietario?**

**53** No, según marca la normativa, no podrá realizar obras que modifiquen la configuración de la vivienda sin el consentimiento por escrito del arrendador.

**¿Debe una empresa arreglar los defectos de una vivienda después de la firma de la escritura?**

**54** Sí. Una vez firmadas las escrituras y entregadas las llaves, el propietario deberá comprobar si existe algún defecto. Si los hubiera se enviará a la empresa un escrito certificado o burofax para hacerle constar los defectos existentes, dando un plazo para la contestación y subsanación de dichos defectos. Si no se hace cargo, se deberá solicitar las hojas de reclamaciones a la promotora y seguir el trámite descrito en las páginas 4 a 6 de esta guía.

**¿Tiene obligación una constructora de otorgarme algún tipo de garantía sobre la vivienda nueva al respecto de posibles defectos?**

**55** Sí, la normativa vigente marca plazos bien concretos para cada tipo de vicio o defecto de construcción:

- Licencia Anual, sobre vicios o defectos de ejecución que afecten a elementos de terminación o acabado de obra (visibles).
- De tres años, por vicios o defectos de instalaciones (luz, agua, gas...) que ocasionen el incumplimiento de los requisitos de habitabilidad.
- De diez años (o quince, según el caso y contrastando con el Art. 1591 del Código Civil) sobre los vicios o defectos que afectan a la cimentación, soportes, vigas, forjados, muros de carga u otros elementos estructurales que comprometan la resistencia mecánica y estabilidad del edificio.



## ¿Puede una agencia inmobiliaria cobrar comisiones por la intermediación tanto al comprador como al vendedor?

**56** Los agente de la propiedad inmobiliaria y los intermediarios inmobiliarios pueden cobrar honorarios al mandante de la venta de una vivienda y al comprador, siempre que estos honorarios estén anunciados o figuren en el contrato. Los consumidores tienen derecho a conocerlos previamente a la contratación. Los honorarios por estos servicios pueden variar de una agencia a otra.

## En caso de que la empresa constructora se retrase en la entrega del piso, ¿puedo reclamar algún tipo de compensación?

**57** Puede hacerlo, pero sólo si figura la fecha de entrega claramente especificada en las cláusulas del contrato.

## ¿Dónde se puede dirigir una persona para recibir información legal sobre cooperativas?

**58** Para obtener este tipo de información puede contactar con alguna de las siguientes oficinas:

- Registro de Cooperativas de la Comunidad de Madrid (C/ Princesa, 5 - 2ª planta; 28008 Madrid; Tel. 91 580 92 84 y 91 420 57 19).
- Unión de Cooperativas de Viviendas de Madrid (C/ Vallehermoso, 15-1ª; 28015 Madrid; 91 593 11 95 y 91 447 93 01).
- Dirección General de Vivienda (C/ Maudes, 17-2º; 28003 Madrid; Tel. 91 580 31 68 y 91 580 35 84).

**Hace ya tres días firmé con una empresa un contrato de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico. Resulta que ahora lo he pensado me-**



**jor y no quiero seguir adelante. ¿Tengo derecho a echarme atrás?**

59

Sí, según la normativa vigente, para hacerlo sin cargo alguno tiene diez días desde la firma del contrato.

**¿Puede un intermediario en la venta de una vivienda obligar al comprador a subrogarse a un hipoteca concreta?**

60

No. La parte compradora no está obligada a subrogarse en el crédito que fue solicitado para la construcción de la vivienda ni a soportar los gastos de cancelación de dicha hipoteca.

**La agencia a la que quiero comprar mi piso ha organizado la firma de las escrituras en un notario concreto. ¿Puede imponerlo?**

+

No puede hacerlo. El consumidor tiene derecho a elegir el notario de común acuerdo con la parte que le vende la vivienda.

**He comprado una vivienda y he pagado una parte por adelantado. ¿Está obligada la promotora a garantizarme esas cantidades anticipadas?**

++

Así es. La normativa actual obliga a que se garanticen las cantidades entregadas a cuenta, que el promotor deberá depositar en una cuenta independiente para futuras eventualidades. Si la vivienda no llegara a construirse, deberán devolverle la cantidad entregada más el interés legal del dinero en ese momento.





**He llevado una radio al técnico, pero no la repara porque no trabaja con la marca. ¿Puede negarse?**

**61**

Sí, los servicios de asistencia técnica oficiales de marca no están obligados a la reparación de aparatos de marcas distintas a las que representan o no hayan sido legalmente registrados.

**¿El servicio técnico debe darme un presupuesto de los arreglos que tiene que hacer en mi mp3?**

**62**

Sí, en aplicación del Art. 3.1 del Real Decreto 58/1988.

**¿Cuánto tiempo tienen de validez los presupuestos elaborados por los servicios de asistencia técnica?**

**63**

Según marca la normativa, tienen una validez mínima de 30 días.

**¿Cuánto tiempo pueden tardar en facilitarme un presupuesto? ¿Se tiene que pagar siempre su confección?**

**64**

El presupuesto solicitado deberá estar a su disposición en un plazo no superior a cinco días hábiles.

Sólo tendrá que pagar el importe de la elaboración del presupuesto si lo solicita y luego no lo acepta. El importe que se deberá abonar será:

- 15 minutos del valor de la hora de trabajo para pequeños aparatos de uso doméstico.
- 30 minutos del valor de la hora de trabajo para los aparatos de línea blanca (electrodomésticos como el frigorífico, el lavavajillas, el horno...).
- 60 minutos del valor de la hora de trabajo para los aparatos de línea marrón (televisores, radios, dvds...) y electrónica.

**He solicitado a un servicio de asistencia técnica unas piezas de repuesto para reparar un transistor y me dicen que, como no las tienen, tendré que ir más adelante a por ellas. ¿Qué tiempo tienen para traer las piezas?**

**65** Las piezas de repuesto deberán servirse al cliente en un plazo no superior a un mes desde la fecha de la solicitud para aparatos de importación y no superior a 15 días para piezas de aparatos nacionales, según la normativa vigente.



**¿Cuánto tiempo están obligados los servicios de asistencia técnica a proporcionar piezas de repuesto al cliente?**

**66** Durante al menos siete años para las piezas funcionales, salvo en el caso cuyo precio de venta no supere 60,10 euros, que será de 5 años, y 2 años para las estéticas, contados todos ellos a partir del cese de la fabricación de ese modelo, tal y como marca la legislación vigente.



**Un servicio de asistencia técnica ha estado en mi domicilio arreglando un frigorífico durante 20 minutos, aproximadamente, y me quiere cobrar 30 minutos. ¿Es esto posible?**

**67** En las reparaciones realizadas en el domicilio se podrá facturar un mínimo de 15 minutos (para pequeño aparato de uso doméstico), 30 (caso de la línea blanca -grupo en el que se encuadra el frigorífico-) o 60 minutos (en electrónica/línea marrón), aunque el tiempo de trabajo real haya sido inferior a dichos periodos. Por lo tanto, en este caso, estaría perfectamente cobrado.

**El técnico que ha venido a casa a reparar la lavadora, que ya no está en periodo de garantía, me ha cobrado un plus en concepto de desplazamiento. ¿Es esto legal?**

**68** Sí lo es. No obstante, hay que tener en cuenta que la cuantía debe figurar en la tarifa oficial y que sólo podrán ser exigidas por la empresa una sola vez, aún cuando fueran necesarios varios desplazamientos. La normativa también dice que no se cobrará el desplazamiento cuando el usuario esté ausente del domicilio.

**Dejé una radio a reparar y al ver que no me llamaban para avisarme de que estaba lista me he acercado al taller y me han dicho que no tienen constancia de que dejara el aparato. He recordado que al dejarla no me dieron ningún comprobante. ¿Qué puedo hacer?**

**69** Reclamar es complicado si no se posee una prueba. Siempre que un consumidor deje el aparato en el servicio técnico, deberá recibir un resguardo de depósito que incluya la descripción técnica del aparato, la fecha de recepción, el plazo previsto de entrega del presupuesto y/o del aparato ya reparado, etc.

**Al recoger la televisión, el servicio técnico me ha dado una factura superior a lo presupuestado diciendo que al repararla encontró nuevos fallos. ¿Es legal?**

**70** Tenían que haberle avisado. Las averías o defectos ocultos que, eventualmente, puedan aparecer durante la confección del presupuesto o durante la reparación del aparato deben ser puestos en conocimiento del usuario a la mayor brevedad posible. Si el usuario hubiera renunciado al presupuesto previo por escrito, el servicio de asistencia técnica deberá poner en conocimiento de aquél, en la forma que considere más conveniente, la existencia de la avería o defecto oculto siempre que la cantidad adicional que suponga esta nueva reparación no exceda del 10% del valor del aparato, cuando éste no exceda de 60,10 euros; 8% del valor del aparato, cuando esté comprendido entre 60,10 y 300,51 euros, o 6% del valor del aparato, cuando éste exceda de 300,51.



**Le he pedido unas hojas de reclamaciones al técnico que ha venido a casa a arreglarme la lavadora. ¿Está obligado a entregármelas en el momento?**

**+** Los servicios de asistencia técnica deberán disponer de hojas de reclamaciones. Lo más frecuente es que las tenga en el domicilio social de la empresa, donde deberán facilitársela y rellenarla en el propio establecimiento.



### **+ INFORMACIÓN**

**Consumadrid,  
el Portal del Consumidor  
de [www.madrid.org](http://www.madrid.org)**



# Automóviles

**¿Puede un taller reparar mi vehículo sin yo autorizarlo expresamente?**

71

No. Es necesario que el consumidor haya firmado el presupuesto o renunciado a su elaboración mediante la frase "Renuncio al presupuesto", escrita y firmada por él mismo.

**Un taller me ha cobrado por elaborar un presupuesto un precio que creo abusivo. ¿Qué dice la ley?**

72

El coste del presupuesto no podrá ser superior al resultado de multiplicar el precio de la hora de trabajo anunciada en el taller por el número de horas establecido por las distintas marcas a sus talleres oficiales en las tablas de tiempos de trabajo para la realización de las operaciones que hayan sido razonablemente necesarias para diagnosticar la avería y reponer el vehículo en condiciones similares a las que tenía cuando fue entregado.

**¿Qué organismo lleva el registro de los talleres de reparación de automóviles?**

73

La Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Consejería de Economía y Consumo, en la calle Cardenal Marcelo Spínola nº 14, edificio F4 (Madrid). Tlf.: 91 420 64 62, 91 580 21

94 y 91 580 21 00.

**He llevado mi coche a un taller de reparaciones y las piezas que me han cambiado no son nuevas ¿Deben serlo?**

**74**

Las piezas de repuesto deben ser nuevas y adecuadas al modelo del vehículo, salvo que el consumidor autorice por escrito que se instalen piezas de segunda mano.

Respecto a los tiempos de suministro de piezas, los fabricantes, importadores y representantes de las marcas estarán obligados a facilitar los repuestos al consumidor y al taller siempre que tengan existencias, en el plazo no superior a un mes desde la fecha de solicitud para las marcas de importación y no superior a 15 días para las piezas correspondientes a vehículos nacionales.

**Cuando retire el coche del taller, ¿puedo solicitarle las piezas sustituidas en mi vehículo?**

**75**

El taller está obligado a entregar las piezas sustituidas al consumidor, salvo manifestación expresa del cliente, bien pague la reparación directamente o a través de la compañía aseguradora.



**¿Puede un taller reservarse el derecho de admisión si mi vehículo es de otra marca?**

**76**

Sí puede hacerlo, ya que no hay una obligación legal para lo contrario.



## Hace una semana dejé el vehículo en un taller que me quiere cobrar gastos de estancia. ¿Es posible?

**77** Sí. Los talleres pueden cobrarle gastos de estancia cuando, confeccionado el presupuesto o reparado el vehículo, y puesto este hecho en conocimiento del usuario, no proceda dicho usuario a la retirada del vehículo en el plazo de tres días hábiles. En todo caso, dichos gastos de estancia sólo procederán cuando el vehículo se encuentre en locales bajo custodia del taller.

## Después de reparar mi vehículo, el taller me ha entregado una factura con una letra que casi no puedo leer. ¿Ha de tener un tamaño determinado?

**78** Tanto los resguardos de depósito, como los presupuestos y las facturas, deben estar escritos con una letra de tamaño no inferior a 1,5 mm de altura.

## Al comprar un coche usado, ¿cuáles son los gastos a los que debe hacer frente el consumidor?

**79**

- Importe pactado por la compra del coche.
- Tasas de la Jefatura Provincial de Tráfico.
- Gastos de gestoría, en el caso de solicitar este servicio.

- Si la compra se efectúa a una empresa o profesional del sector, el IVA correspondiente.
- Si la compra se realiza a otro particular, el Impuesto Sobre Transmisiones Patrimoniales, que se calcula aplicando el 4 por ciento al importe fijado por Hacienda, según el modelo del coche y su antigüedad.

## Dejé mi vehículo en un aparcamiento y me robaron el móvil que había dejado dentro. ¿Qué hago?

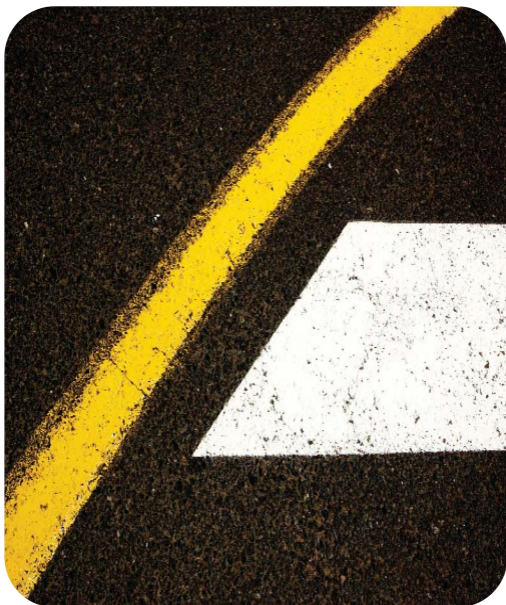
**80** Según la normativa vigente, están cubiertos por el titular del aparcamiento elementos como la carrocería del coche, los espejos retrovisores, las



cuatro ruedas o la radio fija. Ahora bien, el consumidor no podrá exigir responsabilidades sobre ningún elemento del equipaje, por ejemplo: los radiocasetes extraíbles, los teléfonos móviles, la rueda de repuesto o la caja de herramientas.

Caso distinto es que el el aparcamiento cuente con un servicio especial voluntario de custodia. Si así fuera, la empresa debe responsabilizarse de la restitución de los accesorios no fijos o extraíbles y el depósito de efectos, siempre que hayan sido declarados por el usuario a la entrada del aparcamiento y que el usuario haya observado las prevenciones y medidas de seguridad que se le indiquen.

Ahora bien, en estos últimos casos los aparcamientos pueden establecer precios y tarifas distintos.





## ¿Qué se entiende por viaje combinado?

81

Aquel que sobrepasa las veinticuatro horas o incluye una noche de estancia y, al menos, dos de los siguientes servicios: transporte, alojamiento, comidas, visitas guiadas, etc.

**Quiero contratar un viaje combinado en una agencia de viajes y quiero saber qué información me deben dar.**

82

El personal del establecimiento debe entregarle un folleto en el que figure la siguiente información:

- Destinos y medios de transporte con sus características y clase.
- Duración, itinerario y calendario del viaje.
- Lista de alojamientos indicando su tipo, situación, categoría y sus principales características, así como su homologación y clasificación turística en aquellos países en los que exista.
- Número de comidas que se van a servir.
- Información sobre las condiciones aplicables a los nacionales de la Unión Europea en materia de pasaportes y visados, y las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia.
- Precio del viaje combinado y de las excursiones, porcentaje del precio que se deba pagar como anticipo y el calen-

dario de pagos, así como las condiciones de financiación (si la hay).

- Si para realizar el viaje se necesita un mínimo de inscripciones y la fecha límite en que puede comunicarse la anulación al consumidor.
- Cláusulas aplicables a posibles responsabilidades, cancelación y demás condiciones del viaje.
- Nombre y domicilio del organizador del viaje combinado así como de su representante legal en España.
- Toda información adicional y adecuada sobre el viaje ofertado.

**He contratado un viaje combinado, y cuando quedaba una semana para la salida han cambiado el hotel, siendo el nuevo establecimiento de menor categoría. ¿Cómo puedo actuar?**

**83** Se puede optar por aceptar dichas modificaciones o rescindir el contrato, pero para evitar problemas se debe solicitar a la agencia que notifique los cambios por escrito. Si acepta las modificaciones, puede pedir la diferencia entre el precio del hotel contratado y el del nuevo. Si decide rescindir el contrato, dentro de los tres días siguientes a la comunicación escrita de los cambios de la agencia, debe notificarlo por escrito a la agencia para obtener la devolución de las cantidades abonadas. Si la agencia no devuelve el dinero de la cancelación o no devuelve la diferencia de precios entre los hoteles, pida las hojas de reclamaciones.



**Reservé y pagué un viaje combinado y ahora la agencia me dice que, por la subida del precio del carburante, tengo que abonar más dinero. ¿Esto es así?**

**84** Por regla general, los precios no pueden ser modificados. No obstante, el contrato puede contemplar cláusulas que permitan variaciones en el precio de los transportes, incluido el coste del carburante, las tasas e impuestos relativos a determinados servicios y los tipos de cambio aplicados al viaje organizado. En cualquier caso, no se podrán aumentar los precios en los 20 días anteriores a la fecha del viaje.

**¿Qué debo exigir cuando se produce un incumplimiento durante un viaje combinado?**

**85** La agencia debe intentar solucionarlo con otras medidas, nunca incrementando el precio, y devolviendo la diferencia si las nuevas condiciones son inferiores. Si el consumidor continúa el viaje es porque ha aceptado estas nuevas condiciones. Si no las aceptara, la agencia de viajes o contratista deberá proporcionar un medio de transporte para el regreso del consumidor sin coste adicional.

**¿Qué penalizaciones tiene el contratista de un viaje combinado en caso de incumplimiento de contrato?**

**86**

- 5% del precio total si el incumplimiento ocurre entre los dos meses y 15 días de la salida.
- 10% entre los 15 y los 3 días antes de la salida.
- 25 por ciento si ocurre 48 horas antes.

**He tenido un problema en un hotel de Fuengirola porque la habitación no estaba limpia. ¿Qué hago?**

**87** Debe solicitar las hojas de reclamaciones en el hotel, en las que deberá exponer la situación, y tras ser firmadas por ambas partes, presentar la copia original en un registro público dirigida al organismo competente, en este caso la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía.

**Reservé telefónicamente una casa rural con cargo a mi tarjeta, pero debido a una enfermedad no pude ir. Me han cobrado uno de los dos días reservados. ¿Puedo reclamar?**

88

Debe saber que al haber entregado su número de tarjeta como garantía del pago del servicio para unos días determinados, desde el momento en que facilita este dato está dando autorización para el cobro del servicio.

Al haber sido el contrato telefónico, no existe constancia de las condiciones pactadas. Y aunque en nuestro ordenamiento jurídico los contratos verbales son válidos, estos tienen que ser demostrados ante los Tribunales Ordinarios de Justicia.

**¿Qué organismo resuelve las reclamaciones de usuarios contra las agencias de viajes, los hoteles y la restauración?**

89

La Dirección General de Turismo, que pertenece a la Consejería de Cultura y Turismo de la Comunidad de Madrid. Se encuentra en la calle Príncipe de Vergara, 132-5ª planta. 28002 Madrid.

Teléfono: 91 580 22 00. Información de turismo: 902 100 007. Fax: 91 564 34 85.

**¿Qué organismo resuelve las reclamaciones por problemas en un vuelo o en el aeropuerto?**

90

El organismo competente para resolver reclamaciones por problemas en los vuelos es el Servicio de Inspección y Relaciones con Usuarios de la Dirección General de Aviación Civil del Ministerio

de Fomento (Pº Castellana, 67; 28071 Madrid. Tlf. 91 597 83 21/ 72 31; Fax. 91 597 83 00 o 91 597 86 43. Correo: [pasajeros.aereo@fomento.es](mailto:pasajeros.aereo@fomento.es)).

En caso de problemas con los servicios aeroportuarios, hay que dirigirse a: Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA). Dirección de Operaciones y Sistemas de Red. División de Servicios Aeroportuarios. Ministerio de Fomento. C/ Peonías, 2. 28042 Madrid. Teléfono: 902 404 704. Correo electrónico: [servicios-aeroportuarios@aena.es](mailto:servicios-aeroportuarios@aena.es)



### **¿Puede una tienda sacar a la venta nuevos artículos para las rebajas?**

- 91** No. Los artículos en rebajas deberán llevar al menos un mes a la venta. Los productos ofertados como rebajados deben indicar el precio original y el rebajado. Y no pueden venderse como rebajados artículos con taras.

### **¿Me pueden cobrar en un restaurante una cantidad extra por el concepto "cubierto"? ¿Y por "pan"?**

- 92** Ningún restaurante puede cobrar cantidad alguna por los conceptos de "cubierto", "reserva de plaza", "carta" o cualquier otro similar. Otra cosa es que se cobre específicamente el pan o el aperitivo que se sirva a los clientes; eso sí, si el consumidor comunica al camarero que no desea que se le sirva el pan o el aperitivo, dicha cantidad no podrá ser incluida en la cuenta.

### **Después de firmar un contrato para realizar un curso a distancia, y haberlo comenzado, he decidido dejarlo por motivos personales. ¿Puedo hacerlo?**

- 93** Un contrato no puede rescindirse unilateralmente salvo en los casos que vengan especificados en él. La empresa puede emprender acciones legales para defender sus intereses económicos en caso de que usted se niegue a pagar lo contratado.

**¿Dónde y cómo se debe poner una reclamación a un restaurante, bar o cafetería?**

- 94** El organismo competente para este tipo de reclamación es la Dirección General de Turismo (datos de contacto en la página 45).

**Contraté con un autónomo la reforma de la vivienda y éste subcontrató a su vez varias de las obras. Mientras las personas subcontratadas hacían la reforma ocasionaron una avería. Ahora, el autónomo no se hace responsable del desperfecto por este motivo. ¿Quién debe hacerse cargo de la subsanación?**

- 95** El responsable de la reforma es el autónomo o empresa con el que usted haya contratado. Este puede subcontratar empresas u obreros, pero esas circunstancias no afectan al consumidor a la hora de pedir responsabilidades al responsable de la reforma.

**Fui a la tintorería a recoger una blusa y me dijeron que había desaparecido. ¿Puedo exigir que la paguen?**

- 96** Si usted ha dejado la prenda en la tintorería y le anotaron el valor de la prenda en el resguardo, en caso de pérdida o deterioro deberán abonarle esa cantidad. Si no han consignado ese valor, debe reclamar en una oficina de consumo.

**Recogí una prenda de una tintorería pasados dos meses y me cobraron un suplemento en concepto de guardarropa. ¿Es esto legal?**

- 97** Las tintorerías pueden cobrar una cantidad en concepto de guardarropa o conservación si la prenda no se recoge antes de los tres primeros meses, siempre y cuando se haga constar su importe en un lugar visible al público.



**Llevé mi abrigo a la tintorería y al dejarlo me dieron un resguardo con el precio total de la limpieza contratada. Al recogerlo me dicen que tengo que abonar otro precio superior. ¿Debo pagar este incremento?**

**98** En ningún caso podrán cobrarse cantidades superiores a las que figuran en el resguardo de pago.

**La tintorería de mi barrio suele cobrar por adelantado y el zapatero me suele pedir una señal... ¿Es esto legal?**

**99** Los comercios pueden pactar con los consumidores una señal previa a la prestación de un servicio. Respecto al cobro por adelantado de la tintorería, sólo podrá hacerlo cuando exista conformidad por parte del cliente. Si se da este caso, el servicio adquirirá carácter de urgencia y habrá de realizarse en el plazo máximo de tres días, elevándose dicho plazo a seis días en los servicios de teñido.

**¿Cómo puedo informarme de si un fármaco es legal?**

**100** Poniéndose en contacto con la Dirección General de Farmacia y Productos Sanitarios de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid (Paseo de Recoletos, 14. Madrid, 28001. Teléfonos: 91 426 90 22/ 91 426 90 20. Fax: 91 426 92 28).

**¿Tienen los restaurantes obligación de exponer los precios en el exterior del establecimiento?**

**+** Aunque en los servicios de restauración rige la libertad de precios, es obligatorio, por ley, darles la máxima publicidad. Así, los restaurantes tienen la obligación de exhibir la lista de precios tanto en el interior como exterior del local y en lugar visible al público.



## OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

ALAMEDA DEL VALLE	918691479	MADRID	010
AJALVIR	918843328	MAJADAHONDA	916349107
ALCALÁ DE HENARES	918771730	MEJORADA DEL CAMPO	916791338
ALCOBENDAS	916637001	MORALZARZAL	918427910
ALCORCÓN	916648269	MÓSTOLES	916647642
ALGETE	916280871	NAVALCARNERO	918101391
ARANJUEZ	918922442	PARLA	912024745
ARGANDA DEL REY	918711344	PINTO	912483800
BOADILLA DEL MONTE	916024200	POZUELO DE ALARCÓN	914522726
BRUNETE	918159066	RIVAS-VACIAMADRID	916602717
CIEMPOZUELOS	918930004	SAN AGUSTÍN DE GUADALIX	918418002
COLLAZO VILLALBA	918499800	SAN FERNANDO DE HENARES	916737462
COLMENAR VIEJO	918459919	SAN LORENZO DEL ESCORIAL	918903644
COSLADA	916278362	SAN MARTÍN DE LA VEGA	918946111
DAGANZO DE ARRIBA	918875906	SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES	916597100
EL ESCORIAL	918901080	SEVILLA LA NUEVA	918130001
FUENLABRADA	916497023	TORREJÓN DE ARDOZ	916566969
GALAPAGAR	918582298	TORRELODONES	918549286
GETAFE	912027963	TORREMOCHA DEL JARAMA	918430019
GUADARRAMA	918540051	TRES CANTOS	912938057
HOYO DE MANZANARES	918567451	VALDEMORO	918099678
HUMANES DE MADRID	914982584	VILLANUEVA DE LA CAÑADA	918117315
LAS ROZAS	916402900	VILLANUEVA DEL PARDILLO	918100929
LEGANÉS	912489734	VILLAVICIOSA DE ODÓN	916219163

### MANCOMUNIDAD SUROESTE DE MADRID 918141621

ATIENDE A ARROYOMOLINOS, BATRES CASARRUBUELOS, CUBAS DE LA SAGRA, GRIÑÓN, MORALEJA DE ENMEDIO, SERRANILLOS DEL VALLE, TORREJÓN DE LA CALZADA Y TORREJÓN DE VELASCO

### MANCOMUNIDAD MISECAM 918745087

ATIENDE A BELMONTE DEL TAJO, BREA DE TAJO, CARABAÑA, ESTREMERA, FUENTIDUEÑA DE TAJO, ORUSCO DE TAJUÑA, PERALES DE TAJUÑA, TIELMES, VALDARACETE, VALDELAGUNA, VALDILECHA, VILLAMANRIQUE Y VILLAREJO DE SALVANÉS

### MANCOMUNIDAD LOS PINARES 918611522

ATIENDE A ALDEA DEL FRESNO, CADALSO DE LOS VIDRIOS, CENICIENTOS, COLMENAR DE ARROYO, CHAPINERÍA, NAVAS DEL REY, PELAYOS DE LA PRESA, ROZAS DE PUERTO REAL, VILLA DEL PRADO Y SAN MARTÍN DE VALDEIGLESIAS

### MANCOMUNIDAD HENARES JARAMA 916278258

ATIENDE A CAMARMA DE ESTERUELAS, COBEÑA, LOECHES, VELILLA DE SAN ANTONIO Y VILLALBILLA

## OFICINAS REGIONALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

ALPEDRETE	918572190 y 915429912	PARACUELLOS DE JARAMA	916580001/12 y 914673188
BUITRAGO DE LOZOYA	918680056/04 y 915429912	PEZUELA DE LAS TORRES	918869080 y 914673188
BUSTARVIEJO	918482004 y 915429912	PEDREZUELA	918433053 y 915310146
CAMPO REAL	918733230 y 5646560	ROBLEDO DE CHAVELA	918995961 Y 913640276
CHINCHÓN	918940084/04 y 917130770	ST. MARÍA DE LA ALAMEDA	918999012/81 y 913640276
COLMENAR DE OREJA	918943030 y 917130770	SANTORCAZ	918840001 y 914673188
EL BOALO		SANTOS DE LA HUMOSA	918848001/8295 y 915646560
(CERCEDA Y MATALPINO)	918559025 y 915310146	SOTO DEL REAL	918476004 y 915310146
EL MOLAR	918410009 y 914673188	TALAMANCA DEL JARAMA	918417007 y 914673188
FRESNEDILLAS DE LA OLIVA	918989009 y 913640276	TITULCIA	918010470 y 917130770
FUENTE EL SAZ DE JARAMA	916200003/1581 y 914673188	TORRELAGUNA	918430010 y 914673188
GUADALIX DE LA SIERRA	918470006 y 915310146	TORRES DE LA ALAMEDA	918868250 y 915646560
LOZOYUELA-NAVAS-		VALDEMAQUEDA	918984729/30 y 913640276
SIETEIGLESIAS	918694561 y 915429912	VALDEMORILLO	918977313 y 913640276
MANZANARES EL REAL	918530009/30 y 915429912	VALVERDE DE ALCALÁ	918859351 y 914673188
MIRAFLORES DE LA SIERRA	918443017 y 915310146	VILLACONEJOS	918938214 y 917130770
MORATA DE TAJUÑA	918730380 y 917130770	VILLAMANTA	918136001 y 915429912
NAVALAGAMELLA	918988008 y 913640276	VILLAR DEL OLMO	918732161 y 915646560
NUEVO BAZTÁN	918735011/61 y 915646560	ZARZALEJO	918992287 y 913640276

Todos los datos de contacto, permanentemente actualizados en Consumadrid, el Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org)



La Comunidad de Madrid cuenta con un servicio telefónico dirigido al consumidor donde puede resolver sus dudas: el 012. Además, los ciudadanos disponen de más información en Consumadrid, el Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org), en la oficina de consumo de su ayuntamiento (ver lista en la pg. 49) y en las asociaciones de consumidores (ver pg. 51). La Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid tramita todas las reclamaciones que le presentan los consumidores. Parte es resuelta directamente por este órgano y otra canalizada a organismos con competencias propias en ciertas materias, como los listados aquí, a los que el consumidor puede acudir directamente.

### **ALIMENTACIÓN E HIGIENE ALIMENTARIA**

Dirección General de Salud Pública y Alimentación de la Comunidad de Madrid. Consejería de Sanidad. C/ Julián Camarillo, 4. Edificio B, 3ª planta. 28037 Madrid. Teléfonos: 91 400 00 00 y 902 54 51 00.

### **AVIACIÓN CIVIL y SERVICIOS AEROPORTUARIOS** (Ver pg. 45)

### **BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS**

Servicio de Reclamaciones del Banco de España. Calle Alcalá, 48. 28014 Madrid. Tlf.: 913386530.

### **EMPRESAS DE SUMINISTROS (GAS, AGUA, ELECTRICIDAD...)**

Direc. General de Industria, Energía y Minas. Consejería de Economía y Consumo. Comunidad de Madrid. C/ Cardenal Marcelo Spínola, 14. Edif. F-4. 28016 Madrid. Tlf: 91 580 21 94 y 91 580 21 00.

## HACIENDA

Oficina del Defensor del Contribuyente. Consejería de Vicepresidencia Segunda, Justicia y Administraciones Públicas. Comunidad de Madrid. Gran Vía, 43-4º. 28013 Madrid. Teléfono: 91 720 97 85.

## SEGUROS

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Ministerio de Economía. Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid. Tlf: 91 339 70 00. Servicio de Reclamaciones: 902 19 79 36

## SISTEMA SANITARIO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Defensor del Paciente. Consejería de Sanidad. Comunidad de Madrid. C/ Alcalá 21, 8ª planta. 28014 Madrid. Tlf: 91 360 57 34. Correo: defensor.paciente@salud.madrid.org

**TELEFONÍA FIJA, MÓVIL E INTERNET** (Ver página 29).

## TRANSPORTE TERRESTRE

Juntas Arbitrales de Transporte de la Comunidad de Madrid. Dirección General de Transportes. Consejería de Transportes e Infraestructuras. C/ Orense, 60. 28020 Madrid. Teléfonos: 91 580 29 58/83 y 91 580 28 00. Correo: juntas.arbitrales@madrid.org

## METRO DE MADRID

C/ Cavanilles, 58. 28007 Madrid (Reclamaciones: 902 44 44 03). Consorcio Regional de Transportes. Pl. Descubridor Diego de Ordás, 3. 28003 Madrid. Teléfonos: 91 580 35 90/45 40.

**TURISMO (ALOJAMIENTO, AGENCIAS DE VIAJES...)** (Ver pg. 45).

## ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

**AACCU.** Asociación de Amas de Casa y Consumidores-Usuarios de Madrid. Tel. 91 531 01 46  
**ADICAE.** Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros. Tel. 91 540 05 13 - 26  
**AUSBANC CONSUMO.** Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios. Tel. 91 541 61 61  
**AUSCOMA.** Asociación de Consumidores y Usuarios de la C. de Madrid. Tel. 91 601 89 70  
**CECU-MADRID.** Conf. de Asoc. de Consum. y Us. de Madrid. Tel. 91 364 02 76  
**CONMADRID** Asociación de Consumidores de Madrid. Tel. 91 445 81 93  
**CONSUDATO-MADRID.** Asoc. para la Protección de Datos Personales. Tel. 91 548 87 40  
**CONSUMIDORES EN ACCIÓN** de la Comunidad de Madrid. Tel. 91 698 48 58  
**EUROCONSUMO.** Unión de Consumidores Europeos-Comunidad de Madrid. Tel. 91 536 21 72  
**FRAVM.** Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid. Tel. 91 725 29 09  
**FUCI-CICM\*.** Federac. de Usuar. Consumidores Indep. de la C. de Madrid. Tel. 91 564 63 03  
**OCU.** Organización de Consumidores y Usuarios. Tel. 91 300 91 54  
**UCE.** Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid. Tel. 91 713 07 70  
**UNAE.** Asociación de Mujeres y Consumidores de Madrid. Tel. 91 575 72 19  
**UNCUMA.** Unión de Cooperativas de Consumidores y Usuarios de Madrid. Tel. 91 405 36 98

(\*) Las asociaciones que componen FUCI se ubican en diferentes ámbitos de la Comunidad y son: Informacu 2000, Informacu Alcalá de Henares, Informacu Móstoles, Informacu Moncloa, Informacu Norte, Informacu Chamartin, Edefa y La Defensa de Leganés.



Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la **Comunidad de Madrid** y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.



[www.madrid.org/publicamadrid](http://www.madrid.org/publicamadrid)

## Información sobre consumo



# consumadrid

Portal del Consumidor  
[www.madrid.org](http://www.madrid.org)



Cuidamos el medio ambiente.  
Por eso, esta guía está impresa en papel reciclado.

Publicación editada en diciembre de 2007.