

## 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 Comercio y Consumo  
General Díaz Porlier, 35. 28001 Madrid  
[www.madrid.org/consumo](http://www.madrid.org/consumo)



**Comunidad de Madrid**  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA  
Dirección General de Comercio y Consumo

## Derechos y obligaciones de los consumidores



[www.madrid.org/consumo](http://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 complicitad 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.