

# Derechos & deberes del Consumidor



**Este decálogo se ha elaborado con el objetivo de transmitir al consumidor la idea fundamental de que, además de estar protegido por unos derechos, tiene la responsabilidad de asumir unos deberes. Cumpliendo con estos deberes y exigiendo, por tanto, que se apliquen correctamente las normas, el ciudadano conseguirá que los comerciantes atiendan sus derechos como consumidores.**

## 1. Información

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.

**RECUERDE:** Una vez adquirido un producto o contratado un servicio, no podrá echarse atrás o, si lo hace, es posible que tenga que ceñirse a unas condiciones que le impongan en cada caso.

### ES SU RESPONSABILIDAD INFORMARSE ADECUADAMENTE

## 2. Compra de productos

Al comprar un artículo, es importante informarse bien de las características. Para ello, asegúrese de que **las instrucciones están en español**. Si no las lleva o el etiquetado no está escrito, al menos, en este idioma, comuníquelo al comerciante o denúncielo ante las administraciones de consumo.

El consumidor debe exigir **que el precio de los productos esté expuesto**, tanto en el interior del comercio como en el escaparate. El precio tiene que incluir los impuestos.

Pida siempre tique o factura con los datos del vendedor, la fecha, el concepto y el precio, por si necesita hacer alguna reclamación o devolución.

## 3. Contratación de servicios

Si va a contratar un servicio (un alta telefónica, la compra de un viaje,...), **lea bien todas las condiciones** y la letra pequeña, no firme nada de lo que no esté seguro y guarde 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. Una vez realizada la contratación, no puede rescindir unilateralmente el contrato o, si lo hace, debe asumir unas cargas.

Para asegurarse de la cantidad acordada para una reforma en su hogar, la reparación de un electrodoméstico o el arreglo de 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.

## 4. Devolución del producto

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 algunos comercios, principalmente las grandes y medianas superficies comerciales, ofrecen esta atención a los clientes. Incluso algunos aceptan devolver 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**. Realizada la compra, debe ajustarse a ellas. Si la empresa no informa por escrito sobre la aceptación de devoluciones, usted no tiene derecho a exigirla.

En las compras a distancia (por catálogo, internet, fuera de establecimientos comerciales), el consumidor sí tiene derecho a devolver un producto aunque no esté defectuoso. Dispone de siete días para hacerlo.

## 5. Garantía

Cualquier artículo que compre tiene una garantía obligatoria de **dos años** (si es de segunda mano, el plazo no puede ser inferior a un año). Esto significa que, si tiene un defecto de fabricación o no cumple con las condiciones con las que se ofertó, el vendedor debe atender la reclamación del consumidor.

Las normas establecen dos periodos en el plazo de garantía: 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 fallo es de origen y no debido a un mal uso. Por lo tanto, es necesario **conservar el justificante de la compra**, para poder acreditar la fecha en la que se adquirió el artículo y hacer el cómputo de los plazos.

Si el comerciante o el fabricante le ofrecen una garantía comercial (que no es obligatoria, como la garantía legal, sino una concesión voluntaria del empresario), exija que le informen por escrito de las condiciones y consérvelas junto con el justificante de la compra.

## 6. 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 la cantidad a pagar. Si necesita abonar su compra con un billete de importe muy superior, cerciórese de que el establecimiento dispone de cambio.

**Ninguna tienda está obligada a aceptar el pago con tarjeta de crédito o débito**, salvo que lo publicite (normalmente en los escaparates, a través de pegatinas identificativas de las tarjetas que aceptan). Antes de utilizar este medio de pago, asegúrese de que es aceptado en el comercio.

Compruebe, además, que no existen limitaciones, de importe o de otro tipo, para la utilización de tarjetas. En algunos establecimientos, se fija un mínimo a partir del cual se admite la forma de pago con tarjeta; observe que esta condición se muestra de forma clara en carteles. Si no se especifica ese mínimo pero sí la pegatina de la tarjeta, usted puede exigir que le cobren cualquier importe por este medio.

**Conserve siempre los resguardos** de las compras con tarjeta y 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.

## 7. Financiación de las compras

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.

## 8. Publicidad

Es responsabilidad del consumidor **leer atentamente** la publicidad y, sobre todo, la letra pequeña y no dejarse llevar por las frases o informaciones más resaltadas. La publicidad suele incorporar información importante a la que el consumidor no presta atención hasta después de efectuada la compra.

**La publicidad vincula al anunciante**, es decir, el producto debe cumplir exactamente con las condiciones ofertadas, por eso es importante conservarla.

## 9. Compra de productos a través de internet

Al comprar por internet, el consumidor debe:

- Acceder a páginas seguras, que lleven un **icono de un candado cerrado**, la dirección **URL empieza por https://** o las palabras "Secure Socket Layer" (SSL).
- Contratar con páginas en las que aparezca la **identificación del vendedor**, haciendo doble clic en el candado. Esto es una prueba de que la página no es una falsificación.
- **Intentar pagar siempre contra reembolso**. Si se paga con tarjeta, hay que procurar hacerlo con el certificado de seguridad que establece el banco al que pertenece la tarjeta.
- **Evitar contratar con compañías que no tengan domicilio dentro de la Unión Europea**: las reclamaciones serán muy difíciles de solucionar y el consumidor no estará protegido por la normativa comunitaria sobre contratación electrónica.

**Nunca se debe facilitar el número pin** de la tarjeta. Los únicos datos que puede solicitar el vendedor son: el número de la tarjeta, la fecha de caducidad, el nombre del cliente y un código que aparece en el reverso de la tarjeta.

## 10. Reclamaciones y denuncias

Si sus derechos como consumidor no han sido respetados, reclame. Los establecimientos deben tener **hojas de reclamaciones** a disposición del consumidor. Si no se las quieren facilitar, avise a la policía local y pida que se levante acta del hecho.

La cumplimentación de la hoja debe realizarla usted mismo en el propio establecimiento.

También 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 y gratuito que funciona como un juicio y cuya resolución es de obligado cumplimiento.

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.

Consulte toda la información en el Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org) (accesos directos) o en [www.camaramadrid.es](http://www.camaramadrid.es)

