

Humanes de Madrid
Plaza Constitución, 19A
91 6040300 / 91 6048537

Leganés
Avenida de Gibraltar, 2
91 2489734 / 91 2489712
omic@leganes.org

Lozoyuela-Navas-Sieteiglesias
Plaza de la Constitución, 1
91 8694561 / 91 8694511

Madrid
Gran Vía 24, 3ª planta
010
91 5888358

Majadahonda
Plaza Mayor, 3, 2º
91 6349107 / 91 6349492
consumo@majadahonda.org

Mancomunidad del Suroeste de Madrid
C/ Miguel Hernández, 8. 28971
Grifiñón
91 8141621 / 91 8103836

Mancomunidad Henares-Jarama
Avenida de la Constitución, 85
Coslada
91 6278258 / 91 6690010

Mancomunidad 'Los Pinares'
Carretera de Ávila, 1. 28680 San
Martín de Valdeiglesias
91 8611522 / 91 8612870
consumo@mancomunidad
lospinares.org

Manzanares el Real
Plaza del Pueblo, 1
91 8530009/30 / 91 5429912
91 8539825

Meco
Plaza de la Constitución, 1
91 8860003 / 91 8861143

Mejorada del Campo
C/ Miguel Hernández, 17- Edificio
OMSK - Recinto Ferial
91 6791338 / 91 6792926
omic@mejoradadelcampo.org

Miraflores de la Sierra
C/ Jerónimo Sastre, 7
91 8443017 / 91 5310146
91 8443558

Molar, El
C/ Remolino 4
91 8410009 / 91 4673188

Moralzarzal
Plaza de la Constitución, 13
91 8427910 / 91 8578055
aedi@moralzarzal.es

Morata de Tajuña
Plaza Mayor, 1
91 8730380 / 91 7130770
91 8731477

Móstoles
C/ Huesca, 15
91 6647642 / 91 6647645
omic@ayto-mostoles.es

Navacerrada
C/ Cuartel, 5
91 8560308 / 91 5310146

Navalagamella
Plaza de España, 1
91 8988008 / 91 8988203

Navalcarnero
Plaza Francisco Sandoval
Caballero, s/n
91 8101391/1460 / 91 8113161
consumo@ayto-navalcarnero.com

Nuevo Baztán
Plaza de la Iglesia, s/n
91 8735011/61 / 91 5646560
91 8725517

Paracuellos de Jarama
C/ Antonia Herranz nº 2
91 6584875 / 91 6582117
consumo@ayto-paracuellos.org

Parla
C/ Ramón y Cajal, 5 post
91 2024712 / 91 2023505
omic@ayuntamientoparla.es

Pedrezuela
Plaza de la Constitución, 1
91 8433053 / 91 5310146
91 8433037

Pezuola de las Torres
Plaza de la Constitución, 1
91 8869080 / 91 4673188
91 8869265

Pinto
C/ Federico García Lorca, 12
91 2483800 / 91 2483710

Pozuelo de Alarcón
Plaza del Padre Vallet, s/n
91 7992707 / 91 3523969
consumo@ayto-pozuelo.es

Quijorna
Paseo de San Isidro, 2
91 8168108/8849 y 91 3640276

Rascafría
Plaza de la Villa, 1
91 8691450 / 91 5429912

Rivas-Vaciamadrid
Pza. de la Constitución, s/n
91 6602717 / 91 6602762
www.rivas-vaciamadrid.org

Robledo de Chavela
Plaza de España, 1
91 8995961 / 91 3640276
91 8998545

Rozas de Madrid, Las
C/ José Echegaray 22, 2º
91 6401598 / 91 6403133
consumo@lasrozases.es
www.lasrozases.es

San Agustín del Guadalix
Plaza de la Constitución, 3
91 8419892 / 91 8418493
omic@aytosag.es

San Fernando de Henares
Calle José Alix Alix, s/n
91 6737462 / 91 6737571
omic@ayto-sanfernando.com

San Lorenzo de El Escorial
Plaza de la Constitución, 3
91 8903644 / 91 8900161

San Martín de la Vega
C/ San Ignacio de Loyola, 6
91 8946111 / 91 8945011

San Sebastián de los Reyes
Plaza de la Constitución, 1
91 6537429 / 91 6539045

Santorcaz
Plaza de la Constitución, 1
91 8840001 y 91 4673188
91 8840001

Santos de la Humosa, Los
Casa Cultura. Avda de Madrid, 6
91 8848001/8295 y 91 5646560
91 8849025

Sevilla la Nueva
Plaza de España, 1
91 8130001 / 91 8130617

Soto del Real
C/ La Paloma, 1
91 8476004 y 91 5310146
91 8479603

Santa María de la Alameda
Plaza de la Constitución, 1
91 8999012 y 91 3640276
91 8999082

Talamanca de Jarama
Fuente del Arca, 19
91 8417007 y 91 4673188
91 8417007/55

Titulcia
Pza Mayor, 1
91 8010470 y 91 7130770
91 8010271

Torrejón de Ardoz
C/ Bollereros nº 5
91 6566969 / 91 6770925
omic@ayto-torrejon.es

Torrelaguna
Casa de la Cultura.
Pza de la Paz, 3
91 8430010 / 91 4673188

Torrelorones
C/ Carlos Picabea, 1
91 8562133 / 91 8594191
consumo@ayto-torrelorones.org

Torremocha de Jarama
C/ Plaza Tercia, 1
91 8430019 / 91 8430959

Torres de la Alameda
Plaza del Sol, 16
91 8868250 y 91 5646560
91 8868369/13

Tres Cantos
Plaza de la Estación, 3
91 2938158 / 91 2938056
omic@tres-cantos.org
www.trescantos.es

Valdemaqueda
Plaza de España, 1
91 8984729/30 y 91 3640276
91 8984647

Valdemorillo
Plaza de la Iglesia, 4
91 8977313 y 91 3640276
91 8993505

Valdemoro
C/ Tenerías, 28
91 8099678 / 91 8955122
consumo@ayto-valdemoro.org

Valdeolmos-Alalpardo
C/ Alcalá, 4
630746888 / 91 5646560

Valverde de Alcalá
Plaza Mayor, 1
91 8859351 y 91 4673188
91 8859071

Venturada
Travesía Álamos, 4
91 8439212 / 91 4673188

Villaconejos
Plaza Mayor, 1
91 8938214 y 91 7130770
91 8939000

Villamanta
Plaza del Rey Juan Carlos I, 1
91 8136001 y 91 5429912
91 8136268

Villanueva del Pardillo
Avenida Juan Carlos I, 78
91 8100929 / 91 8153297

Villanueva de la Cañada
C/ Rosales, 1
91 8117315 / 91 8117052
omic@ayto-villacanada.es

Villar del Olmo
Centro Cultural. Carlos Ruiz, 3
91 8732161 y 91 5646560
91 8732104

Villaviciosa de Odón
Plaza de la Constitución, 1
91 6169600 / 91 6164515

Zarzalejo
Plaza de la Constitución, 1
91 8992287 y 91 3640276
91 8992182

012 012 012 012012

NO TE QUEMES
¡RECIAMA!



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

Protegemos
tus derechos



Comunidad de Madrid

www.madrid.org

Universidad
Rey Juan Carlos

Todos los datos de contacto,
permanentemente actualizados en Consumadrid,
el Portal del Consumidor de www.madrid.org



Dirección General de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA
Comunidad de Madrid



Universidad
Rey Juan Carlos

Infórmate en
el Portal del
Consumidor de
www.madrid.org

¿Alguna vez has intentado dar de baja tu contrato de telefonía móvil y te has encontrado con problemas para poder llevarlo a cabo? ¿Has recibido algún SMS en tu móvil que luego te han cobrado, sin saber que lo iban a hacer? ¿Has realizado una compra por internet y has tenido que pagar un precio distinto al que ponía en la página? ¿Has intentado hacer uso de la garantía de un producto y no te la han aceptado? ¿El taller donde llevas el coche a reparar se ha negado a darte un resguardo de depósito? ¿Tuviste retraso en un vuelo y no supiste qué hacer?

Son algunas de las situaciones con las que nos encontramos a diario como consumidores. Si tú también te has encontrado en alguna de ellas, esta guía te va a interesar. Con las pautas que te da a continuación la Comunidad de Madrid, serás un consumidor mejor informado y sabrás defender tus derechos en cada situación.

TELEFONÍA E INTERNET

- Tu operador de telefonía móvil debe cobrarte únicamente por el tiempo real que has consumido, es decir, por segundos.
- Si quieres dar de baja tu contrato de telefonía, debes hacerlo con dos días de antelación a la fecha que quieres que sea efectiva, y por el medio que esté establecido en el contrato (vía telefónica, fax, internet...).
- Si el operador modifica algunas de las condiciones que tú habías contratado (precios, plazos, etc.), debe informarte con un mes de antelación y si tú no estás de acuerdo con las nuevas condiciones, puedes romper el contrato sin ser penalizado.
- Tienes derecho a conservar tu número de teléfono (fijo o móvil) si cambias de operador. Esta portabilidad debe realizarse en un plazo máximo de dos días desde la recepción de tu solicitud.
- Antes de solicitar un cambio de operador, compara bien las ofertas. Una vez solicitado, es mejor no aceptar contraofertas del antiguo operador; tu portabilidad podría complicarse.

TARIFICACIÓN ADICIONAL Y SMS 'PREMIUM'

- Los números que empiezan con 803, 806, 807, 905 y 907, y los SMS de cinco, seis o siete cifras que comienzan con 2, 3, 79 ó 99, tienen un coste añadido, ya que se paga por la llamada o mensaje y por el servicio. Aquí intervienen el operador telefónico y el prestador del servicio. Ambos cobran por cada llamada (o cada mensaje) que realices, pero te factura únicamente el operador. Ahora bien, en la factura debe figurar identificado el nombre del que presta el servicio de tarificación adicional. Además, debe aparecer desglosado el coste de cada uno de los dos conceptos (mensaje y servicio).
- Las llamadas de tarificación adicional no pueden durar más de 30 minutos. Pasado este tiempo, la comunicación se corta.
- Cuando realices una de estas llamadas o envíes un mensaje a uno de esos números, deben informarte, al inicio, obligatoriamente del coste, del tipo de servicio al que vas a acceder y de la identidad de la empresa que lo ofrece. En el caso de los SMS, te envían un mensaje gratuito con esta información. El coste más habitual por una llamada de tarificación adicional es de 1,20€. Apúntalo para no llevarte sorpresas en la factura, sobre todo si llamas a concursos televisivos.
- Para suscribir un servicio de tarificación adicional a través de un SMS premium, debes enviar un mensaje con la palabra "ALTA". Igualmente, tienes derecho a darte de baja del servicio comunicándoselo al operador.
- Puedes solicitar a tu operador de telefonía que te desconecte de forma gratuita de este tipo de servicios.

COMPRA POR INTERNET

- Asegúrate de que compras siempre en páginas seguras: la URL empieza por 'https://' o llevan el icono de un candado o de una llave en la parte inferior.

+Info

Las siguientes entidades pueden ayudarte a canalizar un problema de consumo:

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA
COMUNIDAD DE MADRID

C/ Ventura Rodríguez, 7-4ª planta. 28008 Madrid.
Presentación de reclamaciones: lunes a viernes, 9-14 h. Fax: 91 580 33 39
Correo: consultas.consumo@madrid.org
Información y atención al Consumidor: 012 y 91 420 58 80
Web: Consumadrid, el Portal del Consumidor de www.madrid.org

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

AACCU 91 531 01 46
ADICAE 91 467 31 88
AUSBANC CONSUMO 91 542 99 12
AUSCOMA 91 601 89 70
CECU-MADRID 91 364 02 76
CONMADRID 91 445 81 93
CONSUDATO-MADRID 902 103 487
CONSUMIDORES EN ACCIÓN 91 444 55 55
EUROCONSUMO 91 536 21 72
FRAVM 91 725 29 09
FUCI-CICM 91 564 65 60
OCU 91 300 00 45
UCE 91 713 07 70
UNAE 91 575 72 19
UNCUMA 91 405 36 98

OFICINAS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Ajalvir C/ Real, s/n 91 8844047 / 91 8844786	Arganda del Rey C/ Juan XXIII, 4 91 8711344 / 91 8757217 consumo@ayto-arganda.es	Cercedilla Plaza Mayor, 1 91 852 57 40 y 91 5310146	Fresnedillas de la Oliva Plaza de la Constitución, 1 91 8989009 y 91 3640276 91 8989100
Álamo, El C/ Romero, 1 91 8120550 / 91 7130770	Becerril de la Sierra Plaza de la Constitución, 1 91 8538720 / 91 5310146	Chinchón Plaza Mayor, 3 91 8930004 / 91 8932547 91 8940887	Fresno de Torote C/ de la Higuera, 1 91 8791296 / 91 5646560
Alcalá de Henares C/ Mínimos, 1 91 8771730 / 91 8771731 consumo@ayto-alcaladehenares.es	Boadilla del Monte C/ José Antonio, 42, 2º 91 6024200 / 91 6324668 omic@aytoboadilla.com www.aytoboadilla.com	Ciempozuelos Plaza de la Constitución, 9 91 8930004 / 91 8932547 adl2@ciempozuelos.es	Fuenlabrada Plaza de la Constitución, 1 91 6498802 / 91 6498832 sanidad@ayto-fuenlabrada.es
Alcobendas C/ Libertad 6, 3ª 91 6637001 / 91 6545076 consumo@aytoalcobendas.org www.alcobendas.org	Boalo, El Pza de la Constitución, 1 91 8559025 / 91 5310146 91 8559038	Collado Mediano Plaza Mayor, 1 91 8598105 / 91 5429912	Fuente el Saz de Jarama Plaza de la Villa, 1 91 6200003/1581 y 91 4673188 91 6200086
Alcorcón C/ Mayor 19, 1º izquierda 91 6648269 / 91 6648284 omic@ayto-alcorcon.es	Brunete Plaza Mayor, 20 91 8318027 / 91 8159032 omic@brunete.org	Collado Villalba Plaza Príncipe de España, s/n 91 8499800 / 91 8510726 omic@ayto-colladovillalba.org	Galapagar Plaza de la Constitución, 1 91 8582298 / 91 8582298
Algete C/ San Juan de la Cruz, s/n 91 6280871 / 91 6291697 omic@algete.org www.algete.org	Buitrago del Lozoya Plaza de Picasso, 1 91 8680056/04 y 91 5429912 91 8680630	Colmenar Viejo Plaza Eulogio Carrasco, 2 91 8459919 / 91 8450053 91 8463850 omic@colmenarviejo.com	Getafe C/ Madrid 41, 1ª 91 2027963 / 91 2080878 consumo@ayto-getafe.org www.getafe.es/CONSUMO/ CONSUMO.home
Alpedrete C/ Pozo Nuevo, 4 91 8572190 / 91 5429912 91 8570414	Bustarviejo Plaza de la Constitución, 1 91 8482004 y 91 5429912 91 8482676	Colmenar de Oreja Pza Mayor, 1 91 8943030 y 91 7130770 91 8943198	Guadalix de la Sierra Plaza Consistorial, 1 91 8470006 / 91 5310146 91 8471045
Anchuelo Plaza Mayor, 3 91 8840076 / 91 5646560	Campo Real Plaza Mayor, 1 91 8733230 y 91 5646560 91 8733261	Coslada Avenida de la Constitución, 85 91 6278258 / 91 6690010	Guadarrama Plaza Mayor, 5 91 8540051 / 91 8541053
Aranjuez C/ Abastos, 82, semisótano 91 8922442 / 91 8911752 omic@aranjuez.es	Casarrubuelos Camino de Torrejón de Velasco, 14 91 8167100 y 91 7130770	Daganzo de Arriba Glorieta de Alcalá, 12 91 8875906 / 91 8875130 infopoint@ayto-daganzo.org	Hoyo de Manzanares c/ San Sebastian nº 4 91 8566004, ext. 6 91 8569591 consumo@hoyomanzanares.com www.hoyomanzanares.com
		Escorial, El Plaza de España, 1 91 8901080 / 91 8961224	

- Resulta conveniente escoger academias que te permitan pagar mes a mes, en lugar de adelantar el pago de todo el año, dado que si hubiese un problema y el curso fuese interrumpido, sería muy difícil recuperar ese dinero.

CRÉDITOS Y PAGOS POR ADELANTADO

- Resulta importante leer siempre con atención todas las condiciones y la letra pequeña antes de firmar cualquier préstamo.

- Fíjate sobre todo en: el tipo de interés nominal y el TAE anuales, no mensuales; las comisiones que te van a cobrar; los gastos de gestión y de registro; etc.

- Si el crédito que vas a pedir es para pagar algo de larga duración (un curso anual, por ejemplo), vincúlalo a lo que estás contratando, de forma que, si se interrumpe, también queda anulado el crédito.

- Siempre que tengas que hacer algún pago por adelantado o aportar una señal para un pago, solicita un justificante.

- En la contratación de servicios que duran varios meses (asistir a un gimnasio, apuntarse a un curso en una academia, un tratamiento dental...), es recomendable pagar mensualmente o por servicio que pagar al año o la totalidad del servicio (en el caso de los tratamientos dentales, por ejemplo). Si la empresa tuviese algún problema y cerrase, sería difícil recuperar ese dinero pagado por anticipado.

RECLAMACIONES

- Si tienes algún problema o no estás conforme en la compra de un producto o la contratación de un servicio, puedes presentar una reclamación.

- En primer lugar, solicita las hojas de reclamación en el propio establecimiento o empresa. Rellénalas y entrega la copia rosa. Quédate con la verde y envía la blanca a la administración (la dirección correspondiente figura en la parte superior de la hoja).

- Existe un sistema, el arbitraje de consumo, que permite resolver controversias entre consumidores y empresarios, de forma gratuita. Es un sistema extrajudicial que ofrecen las administraciones de consumo: a través de sus árbitros, emiten un laudo que consumidor y empresario deben cumplir. Fíjate en las pegatinas de los escaparates de los comercios: si figura el logo de arbitraje es que están adheridas; eso facilitará la resolución de cualquier conflicto con esa empresa.

- A veces las condiciones de un contrato incluyen la sumisión al arbitraje de consumo como medio de resolución de conflictos. Fíjate bien que se trata del arbitraje de las administraciones públicas, no de entidades privadas, que no sería gratuito. Si te imponen un arbitraje privado, denúncialo, pues sería una cláusula abusiva.

INFORMACIÓN GENERAL

- Todos los establecimientos, incluyendo los mercadillos, deben tener hojas de reclamaciones.

- Conserva siempre facturas o tiques: es la garantía del producto y también la prueba para cualquier reclamación.

- Busca empresas adheridas al arbitraje o a códigos de buenas prácticas (en internet, la garantía la da el sello 'confianza on line'). Estas compañías tienen la confianza de la administración, porque cuentan con un plus añadido al haberse comprometido a resolver las reclamaciones que puedan surgir contra alguna de ellas a través de procedimientos extrajudiciales de resolución de conflictos.

- Procura no utilizar ordenadores públicos para este tipo de compras; guarda o imprime cualquier resumen de la transacción; e intenta, si puedes, pagar contra reembolso o utilizar sistemas seguros de pago electrónico (como el servicio Pay Pal u otros).

- En las compras a distancia (internet, teléfono, a domicilio...), tienes derecho a desistir de tu adquisición en los siete días siguientes al momento en que te llega el producto, sin tener que justificar tu decisión. La empresa debe devolverte el dinero.

- El producto comprado debe llegarte antes de 30 días o en el plazo que se menciona en la publicidad o en las condiciones generales. Si no sucede así, la empresa te tiene que ofrecer la opción de cancelar la orden y recibir el reembolso por el retraso.

TALLERES DE VEHÍCULOS

- Exige siempre el resguardo de depósito cuando dejes tu vehículo en el taller. Si al recoger el coche ves algún deterioro que antes no estaba, ese documento te servirá de prueba.

- Tienes derecho a pedir la elaboración de un presupuesto previo por escrito. En él, el taller te debe informar de las reparaciones que se van a realizar, el precio a abonar y la fecha prevista de entrega del vehículo ya reparado.

- El taller solamente puede utilizar piezas de repuesto de segunda mano para reparar tu vehículo, si antes de la reparación das tu consentimiento. Te tiene que cobrar por ellas el precio al que las ha adquirido; no puede añadirte ningún recargo en la factura por estas piezas.

- La garantía de las reparaciones es de tres meses ó 2.000 km recorridos y afecta a materiales, piezas, mano de obra y todos los gastos que se produzcan (transporte, desplazamiento de operarios, etc.).

VIAJES

- Los precios de vuelos por internet deben ofrecerse con todo incluido desde la primera página. Si te encuentras con alguna web que no lo haga así, denúncialo ante los organismos de Consumo.

- Te pueden cobrar por el equipaje u otro concepto, siempre y cuando te informen de ello previamente a la compra.

- Si sufres overbooking o cancelación del vuelo, la aerolínea debe reembolsarte, cambiarte el billete a otro día u ofrecerte otra forma de llegar a tu destino lo antes posible. Además, debe pagarte una indemnización entre 250€ y 600€.

- Si sufres un retraso de más de cinco horas en tu vuelo, la compañía debe ofrecerte la posibilidad de devolverte el dinero.

- Si se pierde tu equipaje o te llega deteriorado, no olvides rellenar el Parte de Irregularidades de Equipaje (P.I.R.) en el propio aeropuerto.

- Si contratas un viaje a través de una agencia, debes contactar con ella ante cualquier problema o imprevisto que surja, independientemente de la compañía aérea, hotel, etc. Es esa empresa la que debe resolverte la incidencia.

TRANSPORTES TERRESTRES

- Cualquier billete de autobús, metro o tren debe incluir un seguro de viajeros, para indemnizar posibles daños por accidentes o robo de equipajes.

- En el billete debe aparecer el nombre de la empresa, la fecha, el trayecto, el precio con IVA, el número de coche y el asiento.

- Si tienes contratado un viaje en autobús y se interrumpe durante el trayecto, la empresa debe llevarte hasta tu destino. Independientemente, tienes derecho a reclamar una indemnización por daños y perjuicios.

- Debes conservar tu billete de autobús urbano o metro hasta el final del trayecto. Si no dispones de él y te lo solicitan, tendrás que pagar 20 veces el precio del billete sencillo.

- Como usuario del metro, tienes derecho a solicitar la devolución del billete si se suspende el servicio o si el intervalo entre trenes es de más de 15 minutos, en el caso de que esté previsto que sea de menos de ocho minutos, y si es de más del doble, en los trenes que deben pasar cada ocho minutos.

- Si tu tren de cercanías o larga distancia llega a su destino con retraso, tendrás derecho a una indemnización que oscila entre el 25% y el 100% del precio del billete. En el caso de los AVE, a partir de cinco minutos de demora, se devolverá el importe total del billete.

RESTAURANTES/BARES

- Tienes derecho a que te informen de los precios antes de consumir cualquier producto, así como si el IVA está o no incluido en esos precios.

- Si te van a cobrar el pan, el aperitivo o un suplemento por terraza, debe estar indicado en la carta de precios. Si no quieres el pan o el aperitivo, puedes pedir que te lo retiren y no pagar por ello.

- Nunca te pueden cobrar en concepto de cubierto, carta, reserva de plaza o similar.

- Los restaurantes tienen que disponer de un menú de la casa, que debe incluir siempre pan, vino y postre. En el caso de las cafeterías, deben incorporar en su carta, de forma destacada, un "plato combinado de la casa".

ESPECTÁCULOS

- La empresa debe devolverte todo o parte del dinero que has pagado, si suspende o varía las condiciones del espectáculo, excepto si es debido a una causa de fuerza mayor, como un apagón.

- El precio que vas a pagar debe ser el mismo que aparece expuesto al público.

- Si no puedes ver el espectáculo correctamente porque hay una columna o algo que entorpece la visión y no te han avisado previamente, puedes reclamar y exigir que te devuelvan parte del dinero pagado.

COMPRA DE ROPA/ZAPATOS/APARATOS ELECTRÓNICOS

- Conserva siempre tu tique, recibo de compra o factura. Te servirá de garantía si el producto tiene un defecto de fábrica, y también como prueba de que lo has adquirido en una determinada fecha, si necesitas poner una reclamación.

- Estos productos siempre deben llevar la identificación (nombre y domicilio) del fabricante; la composición, en el caso de ropa y zapatos; y el marcado CE, en el caso de aparatos electrónicos. Esta información, así como las instrucciones de uso deben estar en español.

- Debes saber que el comercio no está obligado a cambiarte el producto ni a devolverte el dinero a no ser que esté defectuoso o lo anuncie específicamente.

TATUAJES Y PIERCING

- Verifica que los materiales utilizados para hacerte el tatuaje o piercing están envasados antes de proceder a tatuarte o perforarte, igual que el pendiente que te van a implantar.

- Comprueba que la persona que te va a tratar se lava las manos antes de hacerlo y utiliza guantes estériles de un solo uso. No se puede comer, fumar o beber en las zonas de trabajo y los espacios donde se prepara el material.

- Las empresas de tatuajes, piercing y otras prácticas similares de adorno corporal deben estar inscritas en un registro de la Comunidad de Madrid, dependiente de la Consejería de Sanidad (Tel: 91 586 70 00. E-mail: sanidadinforma@salud.madrid.org)

- Antes de hacerte el tatuaje o piercing, el personal debe informarte, a través de un escrito que deberás firmar, de las particularidades de la práctica, sus riesgos y los cuidados posteriores.

- Si eres menor de edad y no estás emancipado, tienes que contar con el consentimiento autorizado de tus padres o tutores.

PAGO CON TARJETA

- Procura no perder de vista la tarjeta cuando pagues con ella. Muestra siempre tu DNI, pero nunca lo entregues.

- Conserva todos los extractos de tus pagos hasta que puedas comprobar que el cargo en tu cuenta coincide con lo que pagaste.

- Si pierdes o te roban la tarjeta, anúlala cuanto antes. Si, estando anulada, te hacen algún cobro, es el banco el que debe asumirlo. Si te han hecho algún cargo que no te corresponde antes de anular la tarjeta, deberás responder únicamente por los primeros 150€.

- Recuerda que la entidad emisora de la tarjeta debe disponer de medios gratuitos para que puedas denunciar su pérdida, robo o uso indebido. Infórmate.

GARANTÍA

- La garantía de los productos nuevos es de dos años y la de los de segunda mano, de un año.

- Si ves un defecto en el artículo durante los primeros seis meses, puedes exigirle al comercio que te lo sustituyan por otro igual o que te lo reparen. Si ninguna de estas dos opciones es posible, tienes derecho a devolver el producto y que te reembolsen el dinero pagado.

- Si el fallo del producto nuevo se produce después de seis meses y antes de dos años, te pueden pedir que demuestres que el defecto es de fábrica y no por el uso que le has dado. Si queda demostrado, deberá cumplir la garantía.

- Además de esta garantía legal, algunos productos disponen de una garantía comercial que el vendedor o el fabricante da de forma voluntaria. Te la tienen que facilitar por escrito, pues ahí vienen las condiciones para ejercerla.

- En algunos productos, los llamados bienes de naturaleza duradera (por ejemplo, los terminales de móvil, los aparatos electrónicos, etc.), el fabricante o importador tiene que poner a disposición de los consumidores un servicio técnico para la reparación de averías.

ENSEÑANZA NO REGLADA

- Si quieres realizar un curso en una academia, solicita toda la información detallada y por escrito: la duración, el contenido, el material necesario, el precio desglosado, las formas de pago, etc., y conserva toda esa información.

- Estos centros no ofrecen titulación oficial, y deben informar de que esto es así con la leyenda obligatoria "Enseñanzas de carácter no oficial", tanto en un tablón de anuncios visible como en el diploma que emitan.

- Exige que te den un contrato del curso que vas a realizar, y fírmalo tanto tú como el responsable de la academia. Pide también una factura o recibo de cada pago que realices. Si contratas la financiación del curso, infórmate de quién te va a prestar este servicio, del tipo de interés, del número de cuotas, etc. Todos estos aspectos no académicos deben venir reflejados en las condiciones de contratación del curso.