

Ninguna tienda está obligada a aceptar el pago con tarjeta, salvo que lo publiciten (normalmente, a través de pegatinas identificativas de las tarjetas que aceptan en los escaparates o en zonas de caja). Antes de utilizar este medio de pago, asegúrese de que es aceptado en el comercio y de que no existen limitaciones para su utilización.

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.

9.- 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.

10.- RECLAMACIONES Y DENUNCIAS

Todos los establecimientos deben tener hojas de reclamaciones a disposición del consumidor. Si se niegan a facilitarlas, puede avisar a la policía local y pedir que se levante acta del hecho.

En todo caso, puede reclamar a través de las oficinas de consumo, bien ante la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid, calle Ventura Rodríguez, 7 - 4º planta, 28008 Madrid; o bien ante cualquier Oficina Municipal de Información al Consumidor. Para cualquier información puede consultar el Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid.

Con independencia de que se pueda resolver su problema concreto con la empresa a través de los diferentes procedimientos voluntarios de resolución de conflictos que las administraciones de consumo ponen a disposición de los ciudadanos, las denuncias, quejas y reclamaciones formuladas por los consumidores son acciones que ayudan a las administraciones públicas a corregir actuaciones incorrectas de las empresas.



**** Comunidad de Madrid

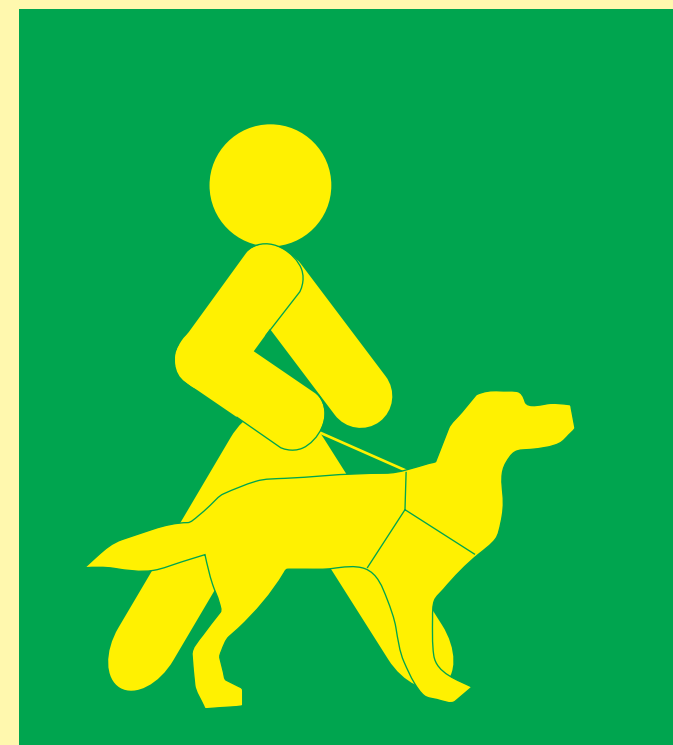
www.madrid.org



Instituto Madrileño de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA
Comunidad de Madrid

El consumidor con deficiencia visual, usuario de perro guía:

derechos y deberes



Cada vez son más las personas ciegas que, en lugar del bastón blanco, han optado por utilizar el perro-guía como la forma más independiente y segura de moverse en la calle, en recintos cerrados o para tomar un transporte público. Los perros guías forman un grupo muy especial, que se distingue por el esmerado adiestramiento y educación recibidos.

El perro guía, es una herramienta fundamental de movilidad para las personas ciegas en sus quehaceres diarios, por lo que cualquier limitación de acceso al perro guía recorta considerablemente su autonomía.

Asimismo, las familias educadoras de futuros perros guía y sus adiestradores, disfrutan de los mismos derechos que los usuarios, ya que son imprescindibles para la educación de estos animales en la fase de socialización.

No siempre los propietarios o encargados de establecimientos o servicios, públicos o privados, conocen el derecho de las personas ciegas o con deficiencia visual para su acceso libre a los mismos.

Desde el 23 de julio de 2010, la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid es la competente para sancionar los incumplimientos de la Ley 23/1998, de 21 de diciembre, sobre acceso de las personas ciegas o con deficiencia visual usuarias de perros guía al entorno.

Este decálogo es un breve recordatorio de los derechos y obligaciones básicos de las personas con deficiencia visual como consumidores y como usuarios de perro guía.

1.- INFORMACIÓN

Como en el caso de cualquier consumidor, antes de comprar un producto o contratar un servicio, Usted debe estar bien informado y conocer cuáles son sus obligaciones y sus derechos como consumidor, lo que evitará que puedan surgir conflictos.

Es su responsabilidad informarse adecuadamente.

2.- OBLIGACIONES DEL USUARIO DEL PERRO GUÍA

El usuario de un perro guía tiene que responsabilizarse de las condiciones higiénico-sanitarias del animal, utilizarlo para las funciones específicas para las que está adiestrado y controlar y hacer cumplir los principios de respeto, defensa y protección del perro.

Además, tiene que tener suscrita una póliza de responsabilidad civil por los daños a terceros que pudiera causar el perro guía.

3.- EL DISTINTIVO Y DOCUMENTACIÓN DEL PERRO GUÍA

Para acceder a los lugares de uso público, el perro guía siempre debe llevar el distintivo oficial y Usted como usuario debe llevar consigo la documentación que acredite al perro como guía. Dicha documentación sólo podrá serle solicitada a la persona usuaria del perro guía a requerimiento de la autoridad competente del responsable del servicio que esté utilizando en cada caso, sin que, en ningún caso, pueda exigírsele dicha documentación de manera arbitraria o irrazonada.

4.- EL DERECHO DE ACCESO A LOS LUGARES PÚBLICOS

El usuario de perro guía tiene derecho a acceder con éste a los lugares públicos, sin restricción de ningún tipo, incluidos centros sanitarios y asistenciales, en la áreas abiertas al público, con las limitaciones al respecto que se exijan por razón de las características del servicio de que se trate.

Este derecho de acceso se podrá suspender en caso de existencia de un peligro grave e inminente para la persona ayudada de perro guía, el animal o una tercera persona, o por cualquier signo de enfermedad del perro.

5.- EL USUARIO DE PERRO GUÍA COMO CONSUMIDOR QUE ADQUIERE PRODUCTOS

Al comprar un artículo, es importante solicitar información al comerciante sobre sus características.

En todo caso, debe conservar las instrucciones y las etiquetas del producto por si el artículo adquirido no coincide con lo declarado en la documentación facilitada.

Recuerde que siempre que le informen del precio de un producto, éste incluye los impuestos.

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

6.- 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 como atención comercial a los clientes aceptar las devoluciones de productos o del dinero.

Antes de realizar la compra, compruebe la información que da el establecimiento sobre las condiciones de devolución del producto. Realizada la compra, deberá ajustarse a las mismas.

7.- 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, ante un defecto de fabricación o de disconformidad del producto con lo que se informó al consumidor, el vendedor debe atender la reclamación del consumidor.

Pero las normas establecen dos períodos 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 defecto es de origen.

Por lo tanto, es necesario conservar el justificante de la compra, para poder acreditar la fecha de la misma y hacer el cómputo de los plazos.

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.

8.- 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 de billetes de importe muy superior al de la compra.