



índice

Saber comprar	4
Comprar fuera del establecimiento comercial	6
Las etiquetas de los productos	8
Consumo responsable	10
Contrastar la publicidad	12
Bancos	13
Transporte de viajeros	14
La compra por Internet.....	16
Telefonía fija y móvil	18
Electricidad	20
Cómo reclamar	22

© ÁREA DE GOBIERNO DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

INSTITUTO MUNICIPAL DE CONSUMO (EDICIÓN AÑO 2013)

Diseño y maquetación: EDYCO Iniciativas, S.L.

Depósito legal: M-47625-2010

Imprime: Artegraf, S.A.

saber comprar

Como consumidores informados, debemos tener en cuenta ciertos aspectos fundamentales que nos ayudarán a defender nuestros derechos en la compra o contratación de productos y bienes de consumo: la garantía del producto, las condiciones de cambio o devolución y el tique o factura.



¿Cuáles son las condiciones de cambio y/o devolución de un producto?

Una vez adquirido un producto, el consumidor tiene derecho al cambio o devolución sólo cuando:

- Sea defectuoso o no conforme con el contrato.
- Así lo anuncie o publicite el vendedor.
- Por ley o reglamentariamente se prevea el derecho de desistimiento a favor del consumidor.

El vendedor puede aceptar voluntariamente cambios y devoluciones de productos vendidos en perfectas condiciones. Este compromiso formará parte del contrato, teniendo derecho el consumidor a la devolución o cambio en las condiciones establecidas por el vendedor.

¿Qué garantía tienen los productos de consumo?

Por defectos o faltas de conformidad, los productos tienen una **garantía de dos años** como mínimo,

salvo los productos de segunda mano, que tienen una garantía de un año como mínimo. Las faltas o defectos que se manifiesten durante los seis primeros meses desde su adquisición se presumirán que existían antes de la compra del producto.

El consumidor, en uso de la garantía, tiene derecho a la reparación, la sustitución, la rebaja en el precio o la resolución del contrato.

¿Qué datos ha de tener una factura?

La factura es el comprobante de compra. Ha de tener los siguientes datos:

- Los datos del profesional o del establecimiento.
- Los datos del consumidor.
- El producto adquirido o el servicio prestado.
- El precio satisfecho.
- El impuesto aplicado.
- La fecha de emisión de la factura.
- La firma de quien la emite.

En caso de que el importe sea inferior a 3.000 €, la factura se puede sustituir por el tique de caja.



Recomendaciones

- ✓ Infórmese de las condiciones de cambio y/o devolución del comercio antes de comprar.
- ✓ Recuerde que el comerciante no tiene obligación de devolverle el dinero, sólo si el producto es defectuoso o así lo anuncia.
- ✓ Pida y guarde siempre la factura o tique de compra: es un documento necesario para ejercer la garantía o reclamar.
- ✓ Recuerde que en rebajas se mantienen los mismos derechos para el consumidor.



comprar fuera del establecimiento comercial

En esta forma de venta -visitas a domicilio, por teléfono, por catálogo, en viajes, reuniones, etc.-, concurren varias circunstancias que han hecho necesario el desarrollo de derechos específicos para el consumidor.



La venta de productos y servicios a distancia requiere que se facilite al consumidor información clara e inequívoca sobre:

- La identidad del vendedor y su dirección.
- Las características esenciales del producto.
- El plazo de validez de la oferta y del precio.
- El precio, incluidos todos los impuestos.
- Los gastos de entrega y transporte, en su caso.
- Las distintas modalidades de pago admitidas.
- La forma de entrega o de ejecución.
- La disponibilidad de hojas de reclamaciones.
- Los servicios posventa y las garantías comerciales existentes.
- Derecho de desistimiento.

¿Qué es el derecho de desistimiento?

- Es el **derecho a anular el contrato** de una compra realizada fuera del establecimiento comercial. Tras la compra, se puede anular el contrato en un plazo máximo de 7 días desde que recibe el producto o contrata el servicio.
- Si el empresario no informó de este derecho, el plazo se amplía a tres meses.
- Cuando se ejerza este derecho, el empresario está obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor en un plazo máximo de 30 días.

En estos casos, ¿cómo se formaliza el contrato?

- El contrato ha de formalizarse por escrito y debe ir acompañado de un documento para poder ejercitar el derecho de desistimiento.
- Tanto el contrato como el documento de desistimiento deben ir fechados y firmados por el consumidor, y éste ha de recibir una copia de cada documento.



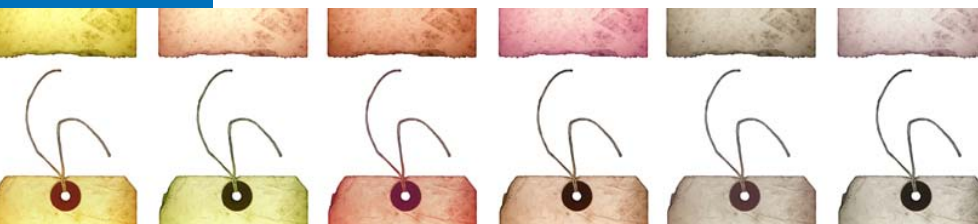
Recomendaciones

- ✓ Pida siempre información escrita sobre el producto o servicio que contrate y conserve la factura.
- ✓ Lea atentamente el texto del contrato y compruebe que recoge todas las condiciones que le han ofertado.
- ✓ Solicite los datos de la empresa y consérvelos por si precisa reclamar.
- ✓ En las compras a distancia, si el producto es defectuoso, se procederá a la devolución del mismo sin gasto alguno para el consumidor.



las etiquetas de los productos

El etiquetado de los productos es obligatorio y tiene la finalidad de informar de las características del producto y proteger la salud y la seguridad del consumidor. La etiqueta ha de ser clara, veraz, comprensible y estar escrita, como mínimo, en castellano.



¿Qué información ha de aparecer generalmente en las etiquetas de los productos?

- El nombre del producto y la marca.
- Los datos del fabricante o distribuidor.
- La composición o contenido.
- La cantidad, calidad o categoría.
- Las instrucciones o indicaciones para su uso o consumo, advertencias y riesgos previsibles.



El **mercado CE**

Es un símbolo que ha de aparecer en las etiquetas de determinados productos que se comercializan en la

Unión Europea: electrodomésticos, juguetes, aparatos electrónicos, productos sanitarios, ortopédicos, etcétera. El símbolo garantiza que el producto cumple con la normativa europea.

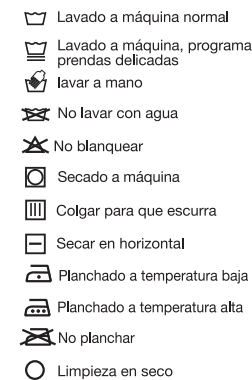
Recomendaciones

- ✓ En el momento de la compra, lea el etiquetado para comparar productos de la misma clase o categoría y tomar una decisión más informada.
- ✓ Por seguridad, lea siempre la etiqueta antes de consumir o usar un producto y, en los bienes de naturaleza duradera, conserve y consulte las instrucciones de uso.
- ✓ Compruebe, en su caso, que el producto tiene el marcado CE.

Además de la información señalada anteriormente, en las etiquetas ha de aparecer información relacionada con el tipo de producto:

Textiles

- Datos del fabricante, importador o comerciante.
- Composición.
- Facultativamente, se pueden añadir instrucciones de uso y conservación por medio de símbolos:



Alimentos

- Ingredientes y aditivos.
- Peso neto y escurrido.
- Fecha: caducidad o consumo preferente.
- Lote del producto.
- Información nutricional, en su caso.
- Marca de producto ecológico.

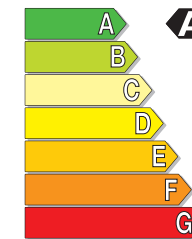
En la composición, se deben mencionar, en su caso, aquellos ingredientes que puedan causar reacciones alérgicas en individuos sensibles.

Productos peligrosos

- Pictogramas de seguridad indicativos del tipo de riesgos que tiene el producto (tóxico, inflamable, nocivo, etc.).
- Advertencias.
- Instrucciones de uso y conservación.
- Información toxicológica.

Electrodomésticos

- Tipos de electrodomésticos: frigoríficos, lavadoras, lavavajillas, secadoras, lámparas domésticas, horno eléctrico y aire acondicionado.
- Datos técnicos del electrodoméstico.
- Eficiencia energética: la gama va desde el **color verde** y la **letra A** para los equipos más eficientes, hasta el **color rojo** y la **letra G** para los equipos menos eficientes.



consumo responsable

Consumo Responsable es aquel que fomenta hábitos dirigidos a reducir el impacto medioambiental y social de la producción y disfrute de los productos y servicios que consumimos.



¿Qué significa un consumo responsable? Reducir, Reutilizar, Reciclar

1) Reducir

Implica disminuir el consumo de agua, energía, productos innecesarios y embalaje excesivo.

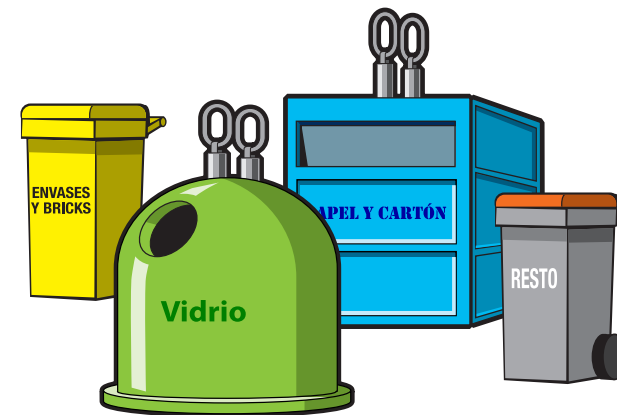
2) Reutilizar

Significa volver a usar los objetos para el mismo fin o para un fin diferente del que tenían antes. Bolsas, envases, botellas de vidrio, etc., pueden tener segundos o sucesivos usos.

3) Reciclar

Consiste en elaborar productos nuevos a partir de las materias primas recuperadas de los residuos.

Para poder realizar este proceso industrial, los ciudadanos deben separar primero los residuos en sus contenedores correspondientes: papel y cartón, envases, vidrio, materia orgánica y resto.



¿Qué son los productos de Comercio Justo?

- El Comercio Justo es una alternativa complementaria al comercio tradicional en la que, además de los criterios económicos, se tienen en cuenta **valores éticos** que abarcan aspectos tanto sociales como ambientales, contribuyendo a que las poblaciones más desfavorecidas del planeta tengan acceso a una vida digna.
- En Madrid existen varias tiendas donde venden productos de Comercio Justo (alimentos, calzado, bisutería, ropa, etc.).
- Busque estos distintivos:



Recomendaciones

- ✓ Compre sólo lo necesario, ajustando el consumo a las necesidades reales.
- ✓ Evite el consumo excesivo de envases, bolsas y productos de usar y tirar.
- ✓ Ahorre energía usando bombillas de bajo consumo y apagando los pilotos de los electrodomésticos cuando no sea necesario.
- ✓ Ahorre agua utilizando la ducha en lugar del baño y poniendo el lavavajillas y la lavadora cuando estén llenos.
- ✓ Utilice sus propias bolsas para hacer la compra, evitando las desechables.
- ✓ Separe correctamente los residuos y dépositelos en los contenedores adecuados.
- ✓ Dé prioridad al uso de productos ecológicos y al consumo de productos de Comercio Justo.



contrastar la publicidad

Todos los días el consumidor recibe decenas y decenas de anuncios sobre marcas, productos y servicios, buscando influir en sus hábitos y decisiones de compra. Por ello es importante conocer nuestros derechos a la hora de comprar o consumir cualquier producto.



¿Qué derechos tiene ante la publicidad?

- Su contenido ha de cumplir con el derecho que tienen los consumidores de recibir una información veraz, cierta, eficaz y objetiva sobre las características esenciales de los bienes o servicios.
- La publicidad es vinculante para el vendedor. El contenido de la publicidad, aunque no figure en el contrato, podrá ser exigido por los consumidores.
- Derecho a reclamar si no se cumplen las condiciones ofertadas en la publicidad del producto o servicio.

¿Cómo funciona la publicidad?

La publicidad informa de las características y cualidades de un bien o servicio a través de los medios de comunicación, con el objetivo de motivar al público hacia una acción de consumo. Para ello, utiliza infinidad de recursos psicológicos y emotivos, tratando de influir en la voluntad del consumidor y de estimularle a la compra.

Recomendaciones

- ✓ Lea siempre la letra pequeña del anuncio.
- ✓ Contraste lo publicitado con la información del etiquetado del producto.
- ✓ Conserve la publicidad porque puede exigir lo anunciado.

bancos

Los contratos de cuentas, libretas, depósitos, tarjetas y otros tipos de productos bancarios suelen ser complicados, y con frecuencia tienen mucha letra pequeña. Es importante que estudie la información del producto que va a contratar y que consulte cualquier duda que le pueda surgir.



En los contratos bancarios...

- El consumidor debe recibir siempre un ejemplar del contrato, debidamente suscrito por la entidad financiera.
- La entidad bancaria tiene la obligación de mantener informado a su cliente de cualquier modificación del contrato. Como regla general, debe comunicar cualquier cambio en las condiciones (comisiones, tipos de interés...) con un mes de antelación.
- Las comisiones y los tipos de interés son decididos libremente por cada entidad, y usted los acepta al contratar los productos.
- Las tarjetas de crédito y de débito, pueden ser gratuitas u onerosas, y su uso puede generar el cobro de comisiones o recargos.

Recomendaciones

- ✓ Solicite siempre una copia de los contratos.
- ✓ Infórmese sobre las comisiones y gastos que haya que abonar.
- ✓ Evite que su cuenta quede en números rojos. Así se ahorrará pagar los altos intereses que supone.
- ✓ Compruebe si es correcta la información que periódicamente le envía su entidad bancaria.
- ✓ En caso de pérdida o robo de una tarjeta de crédito, debe comunicarlo inmediatamente al banco para que la anule.
- ✓ Si tiene que reclamar, diríjase al Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Cliente de la propia entidad.



transporte de viajeros

Cuando utilizamos medios de transporte públicos, estamos sometidos a determinadas obligaciones y disfrutamos de ciertos derechos. En el caso de que realice un viaje combinado por medio de una agencia de viajes, ésta será la responsable de que se cumplan sus derechos. En el caso de que viaje o se traslade por su cuenta, no olvide la siguiente información:



Si viaja en avión, conozca sus derechos:

■ Denegación de embarque

Tiene derecho al reembolso del coste íntegro del billete en un periodo de 7 días o bien transporte alternativo al punto de destino, así como a una compensación económica en función de la distancia al punto de destino, salvo casos de fuerza mayor.

■ Retraso

En caso de retrasos superiores a determinados periodos de tiempo, dependiendo de la distancia del vuelo, la compañía aérea debe ofrecerle, gratuitamente, la debida atención, que incluye comida y refrescos suficientes en función del tiempo de demora.

■ Cancelación

Da derecho a una compensación a menos que se le haya informado 14 días antes de su vuelo, se le ofrezca un transporte alternativo, o si la compañía aérea puede probar que la cancelación se debió a circunstancias extraordinarias.

■ Equipaje

La compañía aérea es responsable del daño causado en caso de retraso, destrucción o pérdida del equipaje facturado.

■ Reclamaciones

Para reclamar, diríjase a la compañía aérea con la que contrató el vuelo. Si no obtiene adecuada respuesta, diríjase a la Oficina Municipal de Información al Consumidor.

Si viaja en tren...

■ Retrasos

Si el retraso se produce en origen, tiene derecho a la devolución del precio del billete o a la obtención de otro billete gratis para otro día. Si el retraso es en la llegada, tiene derecho a una indemnización, cuya cuantía depende del tiempo de retraso y del tipo de tren.

■ Reclamaciones

La empresa ferroviaria debe ofrecer a los viajeros amplia información sobre la forma y lugares para reclamar.



Si viaja en autobús urbano e interurbano...

- La responsabilidad en caso de supresión o interrupción del servicio alcanza únicamente a la devolución del coste del billete. Ésta debe solicitarse inmediatamente después de producirse la anomalía.
- La empresa de transportes debe disponer de hojas de reclamaciones en todos los vehículos, taquillas y oficinas.

Recomendaciones

- ✓ Infórmese antes de contratar. Deben tener a su disposición tarifas, horarios y características de sus servicios.
- ✓ Compruebe, antes de subir al autobús, tren o avión, los datos del billete y consérvelo por si es necesario reclamar.



la compra por Internet

Acceder a Internet le abre muchas y variadas posibilidades de comprar productos y contratar servicios sin moverse de casa. Tan solo hay que poner en práctica ciertas precauciones para que la información previa y la transacción comercial se consigan sin riesgo alguno.

¿Comprar por Internet?

Por regla general, si adoptamos unas mínimas precauciones, comprar a través de Internet es una **opción segura, cómoda y barata**. La página comercial debe proporcionar, de modo claro, la siguiente información:

- Los datos identificativos de la empresa proveedora.
- Características esenciales del producto.
- Precio final completo del mismo, desglosando los gastos adicionales (gastos de envío, impuestos aplicables...).
- Forma y condiciones de pago.
- Plazo de validez de la oferta y del precio.
- Fecha y modalidades de entrega.
- Plazo y forma de ejercicio del derecho de desistimiento del contrato por el comprador.
- Garantías ofrecidas.
- Duración mínima del contrato, si procede.

Además, debe obtener del proveedor, antes de firmar el contrato, las condiciones generales de éste, para que pueda exigir su cumplimiento en caso de incidencia contractual.

¿Se puede comprar de forma segura en Internet?

Sí, pero ha de adoptar las siguientes precauciones:

- Antes de dar cualquier dato personal o económico, comprobará que la página web es segura:
 - Observará un símbolo en la parte inferior derecha de la pantalla o en la barra del navegador: un candado de seguridad cerrado.
 - La barra de dirección electrónica (URL) comienza con **https://**. La letra “s” da constancia de la seguridad de la página web.
- Al realizar el pago, dé únicamente los siguientes datos: nombre y apellidos, número y fecha de caducidad de la tarjeta electrónica; en ningún caso debe dar el PIN de la tarjeta.
- Guarde la documentación electrónica que contenga las características y detalles de la transacción realizada.



El consumidor dispone además de dos instrumentos que refuerzan la seguridad de las transacciones que realice por Internet:

- El uso de la firma electrónica.
- El distintivo de **Confianza Online**.



Recomendaciones

- ✓ Infórmese de las condiciones generales del contrato antes de comprar.
- ✓ Compre en páginas donde se identifique el vendedor.
- ✓ Antes de comprar verifique que es una página segura.
- ✓ Recuerde que puede anular la compra en un plazo de siete días desde que recibe el producto en casa.

telefonía fija y móvil

El ámbito de la telefonía fija y móvil cada día cuenta con un entorno de mayor competitividad, realiza constantes avances técnicos y ofrece cada vez más funcionalidades, ofertas y servicios. Dada la complejidad técnica y comercial del sector, conviene conocer ciertos derechos que le ayudarán a sentirse más seguro en sus relaciones contractuales con los diferentes operadores y proveedores de servicios.



Telefonía fija

- Antes de contratar, los operadores deben poner a disposición del usuario final información clara, veraz y suficiente sobre las características del contrato y los servicios objeto del mismo.
- Tiene derecho a cambiar de operador sin cambiar de número de teléfono (portabilidad).
- El operador le ha de proporcionar una atención eficaz y, si reclama ante la compañía, le deben indicar el número de referencia de su reclamación.
- Las principales empresas de telefonía están adheridas al **Sistema Arbitral de Consumo**. Recuerde que puede solicitar un arbitraje, que es gratuito para el consumidor.

Telefonía móvil

- Tiene derecho a **recibir por escrito** en su domicilio el contrato acordado telefónicamente con el operador.

- La operadora ha de cumplir el plazo de alta de línea recogido en el contrato.
- Puede darse de baja cuando desee, pero tenga en cuenta que algunos contratos y ofertas -descuentos, terminales gratuitos, etc.- van ligados a un periodo mínimo de permanencia y, si no lo completa, puede sufrir una penalización.
- Puede mantener su número de teléfono móvil si cambia de operador.

¿Qué son los Servicios de Tarificación Adicional y los mensajes SMS Premium?

Los **Servicios de Tarificación Adicional** son servicios de información, comunicación u otros (concursos, líneas eróticas, de adivinación, etc.) a los que se accede marcando un código inicial (803, 806, 807). Tienen un precio muy superior al de la llamada habitual.

Los **mensajes SMS Premium** son un tipo de servicio de tarificación adicional al que se accede mediante el envío de un mensaje de texto o multimedia.

Es muy importante informarse del coste y de las condiciones de estos servicios antes de darse de alta en los mismos.



Recomendaciones

- ✓ Compare las condiciones de los contratos de los distintos operadores, sus ofertas y tarifas. Conserve los documentos y publicidad de las mismas.
- ✓ Los contratos no son válidos si usted no presta su consentimiento escrito o verbal.
- ✓ Si se produce la interrupción del servicio por avería tiene derecho a compensación, salvo motivos de fuerza mayor.
- ✓ Recuerde que puede solicitar a su operador la desconexión de los números de tarificación adicional y, en su caso, el desglose de su coste en la factura.

electricidad

El 1 de julio de 2009, entró en vigor un nuevo sistema de tarifas eléctricas en el que coexiste, por un lado, el mercado libre, y por otro lado, una tarifa fijada por el Gobierno: la Tarifa de Último Recurso. Paralelamente, es fundamental saber interpretar la factura para defender sus intereses económicos como consumidor.



Tarifas

1) Precio Libre

Se da cuando el consumidor y la comercializadora pactan libremente el precio y el resto de condiciones del suministro.

2) Tarifa de Último Recurso

Son los precios máximos y mínimos para el suministro obligatorio a los clientes que no quieren o no pueden buscar otras ofertas en el mercado. Esta tarifa la gestionan las Empresas Comercializadoras de Último Recurso designadas por el Gobierno. Pueden acogerse a ella los consumidores que tengan una potencia contratada inferior 10 kW.

3) Bono social

Permite a determinados usuarios acogidos a la Tarifa de Último Recurso disfrutar de un precio más barato de la energía eléctrica, para su vivienda habitual.



Son directamente beneficiarios los consumidores cuya potencia contratada sea inferior a 3 kW.

Podrán beneficiarse también del **bono social** los siguientes colectivos de consumidores, previa solicitud:

- Diferentes tipos de pensionistas mayores de 60 años.
- Las familias numerosas.
- Los consumidores integrantes de una unidad familiar con todos sus miembros en situación de desempleo.

Los beneficiarios deberán acreditar el cumplimiento de los requisitos que les dan derecho al bono social.

Tarifa con discriminación horaria

Es una tarifa que aplica distintos precios a la energía según a la hora que se consuma.

Las **horas valle**, en las que la energía es más barata, son de 22 a 12 horas, en invierno, y de 23 a 13 horas, en verano, con un descuento alrededor del 50%.

¿Qué conceptos tiene la factura eléctrica?

- Potencia contratada (coste fijo).
- Consumo eléctrico o término de energía (coste variable).
- Coste por alquiler del equipo, si procede.
- Impuesto especial sobre la electricidad.
- IVA.

Recomendaciones

- ✓ Compruebe que su tarifa y la potencia contratada son las adecuadas para su hogar.
- ✓ Revise cada mes la factura y guárdela por si necesitara realizar una consulta o presentar una reclamación.
- ✓ Ahorre energía, no sólo obtendrá un beneficio económico, sino que contribuirá a la protección del medio ambiente.



cómo reclamar

A la hora de comprar o consumir un producto, podemos encontrarnos con determinados hechos y acciones que vulneran nuestros derechos como consumidores y lesionan nuestros intereses económicos. En estos casos, el Ayuntamiento de Madrid, por medio de las OMIC (Oficinas Municipales de Información al Consumidor) le facilita el derecho a reclamar y le informa y asesora sobre sus derechos como consumidor.

¿Qué diferencia hay entre una denuncia y una reclamación en Consumo?

- **Reclamar** es poner de manifiesto ante las autoridades de consumo una situación en la que se han lesionado nuestros derechos o intereses económicos para pedir una compensación por el perjuicio causado.
- **Denunciar** es comunicar al Ayuntamiento hechos que incumplen la normativa de consumo.



¿Cuáles son las vías por las que puede presentar una reclamación?

- Por escrito, en cualquier registro del Ayuntamiento de Madrid, de otras Administraciones Públicas o en las Oficinas de Correos.
- Por correo, remitiéndola a la **OMIC Central**, c/ Príncipe de Vergara, 140, 28002, Madrid.
- Personalmente, en cualquiera de las **OMIC de los Distritos de Madrid**. También puede hacerlo en la OMIC Central, de lunes a jueves de 9 a 16:30 horas y viernes de 9 a 14 horas, mediante el sistema de cita previa (Tel.: 91.211.18.51).

¿Qué datos ha de aportar para reclamar?

- Puede aportar la información necesaria rellenando una **hoja de reclamaciones** o elaborando un escrito con los siguientes datos:
 - Sus datos personales: nombre, apellidos, D.N.I., dirección, teléfono y correo electrónico.
 - Los datos personales del reclamado: nombre comercial, razón social, domicilio y teléfono.
- Documentación relativa a la reclamación: tiques, facturas, presupuestos, contratos, publicidad y, en general, todo aquello que justifica su pretensión.
- Deberá presentar la reclamación de forma detallada, indicando siempre de forma clara y concreta cuál es la pretensión solicitada.

www.madrid.es

www.madrid.es/consumo
"Publicaciones">"Folletos de consumo"

010Línea**madrid**

91 529 82 10 si llama desde
fuera de la ciudad de Madrid

Recomendaciones

- ✓ Guarde todos los tiques y facturas, ya que será su principal prueba a la hora de reclamar.
- ✓ Antes de poner una reclamación, compruebe que tiene todos los datos y documentos necesarios.
- ✓ Para cualquier duda o consulta sobre reclamaciones infórmese en la OMIC del Ayuntamiento de Madrid.

