

2019-2020

CONSEJOS PARA EL CONSUMO EN NAVIDAD

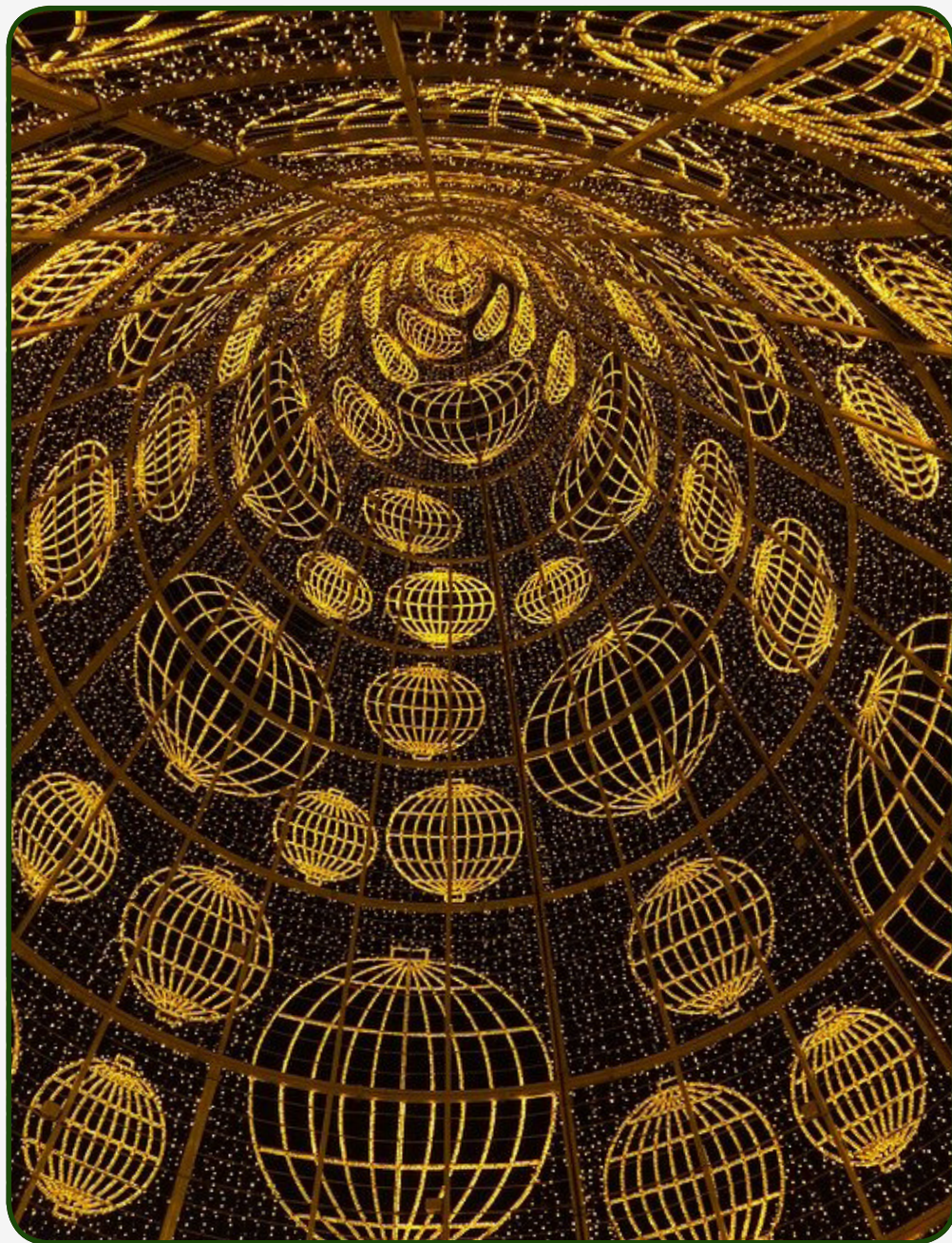
Con la proximidad de las fechas navideñas, es frecuente que nuestros hábitos de consumo se modifiquen temporalmente, ya que el entorno navideño hace que celebraciones, regalos y viajes resulten más habituales.

Un año más esta guía aconseja e informa a las personas consumidoras madrileñas para que puedan realizar un consumo responsable y con garantías.



- ① Infórmese y compare
- ② Evite la compra por impulso
- ③ Elabore su presupuesto
- ④ Para los/las niños/as, seguridad
- ⑤ Si compra por internet, hágalo en sitios seguros
- ⑥ Puede exigir lo que se anuncia
- ⑦ El tique es importante
- ⑧ No compre productos falsificados
- ⑨ Navidades saludables
- ⑩ Regale comercio justo
- ⑪ Recicle su navidad
- ⑫ Arbitraje de consumo
- ⑬ La OMIC le informa
- ⑭ Si cree vulnerados sus derechos, reclame





01 Infórmese y compare

Lea las etiquetas para conocer las características de los productos. Estas deben estar redactadas al menos en castellano. No olvide mirar la fecha de caducidad de los productos.

Infórmese sobre todas las condiciones de venta de los bienes y servicios que compre, con especial atención a las ofertas y promociones.

Compre en establecimientos y mercadillos de confianza, comparando, antes, precios, características y calidades.

02 Evite la compra por impulso

Párese a reflexionar, haga una previsión de gastos y una lista previa; cíñase a ella cuando haga sus compras navideñas.

Intente no comprar en el último momento; un adelanto en sus compras puede suponer mayor variedad en la oferta, mejores precios y menos aglomeraciones.

03 Elabore su presupuesto

La elaboración de su presupuesto personal o familiar le permitirá gestionar mejor su dinero, también en los momentos que se puedan producir gastos ocasionales de mayor cuantía, como es la época navideña.

El Ayuntamiento de Madrid, en colaboración con las Asociaciones de Consumidores/as, pone a disposición de las personas consumidoras madrileñas su servicio de "Asesoramiento en la gestión de la economía doméstica", que le ayuda en la confección de su presupuesto personal o familiar y da respuesta a consultas en materia económica. Se trata de un servicio de carácter personalizado y gratuito, en el que se facilita información útil y concisa, basada en datos reales de sus ingresos y gastos, buscando el equilibrio entre estos y fomentando un consumo responsable de productos y servicios.

Para acceder a este servicio debe solicitar cita previa a través de los siguientes canales:

- Internet: www.madrid.es/citaprevia
- Teléfono: 010 Línea Madrid. (91 529 82 10, si llama desde fuera de la ciudad de Madrid).
- Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid.
- Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC Central. C/ Príncipe de Vergara, 140).

Más información sobre este servicio en www.madrid.es/omic



04 Para los/las niños/as, seguridad

Los juguetes no pueden venderse en el territorio de la Unión Europea sin el marcado CE. Si no tienen este distintivo no los compre, pueden ser inseguros y no cumplir las obligaciones mínimas de calidad legalmente exigidas.

Rechace, igualmente, los juguetes que no tengan el etiquetado, instrucciones de uso y advertencias de seguridad en castellano.

Compruebe que los juguetes que compre son adecuados para la edad, características y gustos del/de la niño/a.



05 Si compra por internet, hágalo en sitios seguros

Busque indicadores que demuestren la seguridad de la página web, como el icono de candado cerrado en la barra de direcciones o en la barra de estado (abajo a la derecha).

La dirección de la página debe empezar por <https://>, con la “s” de seguridad, en vez de <http://>.

Verifique que en la web aparecen los datos de la tienda virtual: nombre, número de identificación fiscal, dirección, población, teléfono, correo electrónico y otros que permitan contactar con la empresa de manera rápida, directa y efectiva; y que le garanticen un buen servicio de atención al/a la cliente/a.

Compre en empresas radicadas dentro de la Unión Europea; en caso de surgir problemas, será más fácil su resolución.

Guarde una copia de las condiciones generales de la compra, de las características del producto y del acuse de recibo del pedido, así como de la publicidad y mensajes de correo que intercambie con la compañía, por si surge algún problema relativo a su compra. La persona consumidora dispondrá de un plazo mínimo de catorce días naturales para ejercer el derecho de desistimiento. Dicho plazo se computará desde la recepción del bien objeto del contrato o desde la celebración de este si el objeto del contrato fuera la prestación de servicios.

⑥ Puede exigir lo que se anuncia

La publicidad es vinculante, es decir, la persona anunciante debe cumplir el contenido de la misma, entregando exactamente lo ofertado.

Conserve los folletos publicitarios y aquellos documentos donde se han anunciado los bienes y servicios adquiridos, por si surge algún problema.



⑦ El tique es importante

Conserve la factura o el tique, ya que, en caso de que necesite hacer efectiva la garantía o interponer una reclamación, son un medio de prueba que acredita la compra efectuada.



Cuando compras productos falsificados:

- Colaboras con las **mafias**
- Promueves el **cierre de comercios**, y la **destrucción de empleos**
- Aceptas e incentivas la **explotación laboral**
- **Destruyes** la cultura, la creatividad y la innovación de las marcas
- Fomentas la comisión de **actividades delictivas**
- Aceptas el **fraude** a la hacienda pública y la seguridad social
- Colaboras con los que juegan **fuera de la ley**
- **Renuncias a tus derechos** como consumidor
- Contribuyes al **deterioro del entorno** y de la calidad de vida de tu ciudad
- Pones en **peligro tu seguridad y salud** y la de los tuyos

No seas cómplice de la venta ilegal

08 No compre productos falsificados

Adquirir productos en la venta ilegal implica causar un perjuicio al comercio que sí cumple con la normativa, así como al empleo. Además, no pagan impuestos, por lo que son “un fraude” a la hacienda pública y a la Seguridad Social.

Por otro lado, debe ser consciente de que está renunciando a los derechos que tiene como consumidor/a, tales como el de la información sobre las características del producto y a unas adecuadas condiciones de seguridad del mismo; a un etiquetado correcto y la identificación de la empresa, así como a su derecho a reclamar, a una garantía legal o a la devolución del dinero si el producto es defectuoso, entre otros.

A este respecto, tenga en cuenta que la venta ilegal no garantiza una calidad adecuada de sus productos, por lo que la compra de estos puede salirle cara en lo relativo a su salud, seguridad e intereses económicos.

¡No permita que le engañen!

09 Navidades saludables

Una alimentación equilibrada, la práctica regular de actividad física y no beber en exceso es la mejor receta para celebrar las fiestas navideñas de una forma sana.

Para disfrutar de la Navidad no es necesario dejar a un lado estos hábitos de vida saludables, ni poner en riesgo la salud.

⑩ Regale comercio justo

La Navidad y cualquier época del año, es un buen momento para ser solidario.

El Comercio Justo ofrece la posibilidad de ayudar de manera efectiva a las poblaciones más desfavorecidas de los países del Sur para evitar su dependencia y explotación, disfrutando, a la vez, de productos de calidad a precios asequibles.

En la página web municipal, [www.madrid.es /comercio justo](http://www.madrid.es/comercio_justo), tiene un listado de establecimientos que venden productos de comercio justo de carácter alimentario, textiles, objetos realizados de forma artesanal y, en estas fechas, productos especiales para Navidad que puede adquirir para su hogar o para regalar.



JUNTA ARBITRAL
DE CONSUMO

⑪ Recicle su navidad

Contribuya a una Navidad sostenible y respetuosa con el medio ambiente. Siga estas tres reglas de oro de la persona consumidora responsable: reducir, reutilizar y reciclar.

No gaste por gastar, reutilice envoltorios y adornos de otros años, separe las basuras para meter cada residuo en su contenedor y utilice pilas recargables para los juguetes y aparatos electrónicos.

Los árboles de navidad artificiales duran muchos años y no precisan cuidados. Si se decide por un árbol natural, escoja uno que provenga de un vivero o plantación controlada y cómprelo en maceta, así se podrá replantar; si compra acebo, que también sea de vivero.

⑫ Arbitraje de consumo

Si compra en comercios adheridos al Sistema Arbitral de Consumo podrá resolver sus reclamaciones de consumo de forma rápida, sencilla y gratuita. Las resoluciones adoptadas en el marco del mismo son de obligado cumplimiento y tienen los mismos efectos que una sentencia judicial firme.

13 La OMIC le informa

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) es un servicio gratuito de orientación a las personas consumidoras que, además, media en los conflictos que puedan surgir entre estas y el empresariado, para intentar una solución amistosa.

En el Ayuntamiento de Madrid las personas consumidoras tienen a su disposición 22 sedes -la OMIC Central y una oficina en cada uno de los distritos municipales- para solicitar información y presentar sus consultas y reclamaciones de consumo.

Puede obtener la dirección y teléfono de las mismas en el 010-Línea Madrid (91 529 82 10 si llama desde fuera de la ciudad de Madrid) y a través de la web www.madrid.es/consumo.

Además, en esta página web, el Instituto Municipal de Consumo ofrece a los madrileños/as información sobre gestiones y trámites de consumo (consultas, reclamaciones, adhesión de las empresas al Sistema Arbitral de Consumo y a los Códigos de buenas prácticas...), así como normativa y diversas publicaciones sobre temas de consumo.

14 Si cree vulnerados sus derechos, reclame

Cuando considere que una empresa, establecimiento comercial o persona prestadora de servicios no respeta sus derechos como persona consumidora, intente llegar a un acuerdo amistoso y, en caso de no lograrlo, es conveniente formular una reclamación en el propio lugar en el que surja el conflicto, utilizando para ello las hojas de reclamaciones que obligatoriamente deben poner a su disposición los establecimientos comerciales.

El Ayuntamiento de Madrid pone también a disposición de las personas consumidoras un impreso normalizado para reclamar en materia de consumo, que puede obtener en la OMIC y en la página web municipal www.madrid.es/consumo. No obstante, para formular una reclamación en materia de consumo basta con presentar un escrito dirigido a la OMIC por vía postal en cualquier oficina de registro o telemáticamente a través de la web municipal.



