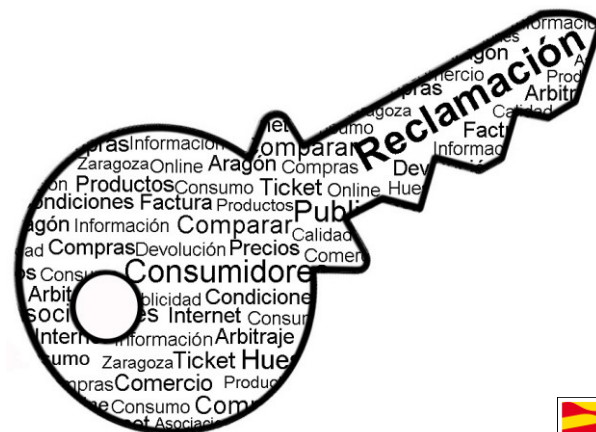


¿Qué saber?



Y EVITA RECLAMACIONES

Muchas de las reclamaciones que realizan los consumidores y usuarios son consecuencia de una falta de información previa a la adquisición de productos o servicios y, que en muchas ocasiones, se podrían haber evitado, con el conocimiento de unas nociones básicas sobre aspectos legales y comerciales en la sociedad de consumo actual.



ANTES DE COMPRAR REFLEXIONAR



Planificar las compras es ventajoso para nuestra economía y evita comprar lo innecesario. Asimismo, ayuda a pensar y priorizar lo que realmente necesitamos en la vida cotidiana. El hecho de no reflexionar antes de comprar o realizar un contrato puede llevar a equívocos.

Ejemplos:

- ❖ El establecimiento, no acepta devolver el dinero de un artículo porque nos hemos arrepentido.
- ❖ Contratar servicios con periodo de permanencia, que no sabemos si lo vamos a poder mantener.

NUNCA COMPRAR POR COMPRAR

La llamada compra compulsiva aumenta las posibilidades de adquirir productos o contratar servicios que resultan ser innecesarios.

Al arrepentirnos y querer devolverlos, en muchas ocasiones, los comercios no aceptan la devolución ya que no están obligados a aceptarlos, a no ser que expresamente esté indicado en el establecimiento o ticket de compra.

Solo están obligados legalmente a responder si el producto es defectuoso y en periodo de garantía.

“Consumir por consumir no debe ser una forma de ocio”.



COMPARAR



Comparar precios y características en distintos establecimientos es la única manera de conseguir encontrar productos con las mejores condiciones.

Una herramienta útil son las comparativas de precios que publican las asociaciones de consumidores y expertos.

Es aconsejable comparar los productos de marcas con otros similares ya que pueden encontrarse artículos con la misma calidad y a un precio inferior.

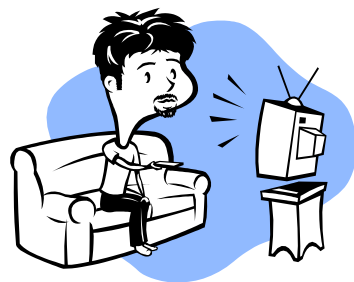
También conviene considerar otras condiciones ventajosas como facilidades de devolución, formas de pago más favorable, el comercio de cercanía que evita desplazamientos innecesarios en su caso, etc.

NO DEJARSE LLEVAR POR LA PUBLICIDAD

La publicidad pretende incitar a vendernos productos o servicios. Tenemos que valorar nuestras necesidades, posibilidades y si nos conviene o no.

Hay que ser críticos con la publicidad y distinguir lo que tiene de información y de seducción.

Recordar que las condiciones ofrecidas en la publicidad son tan exigibles como las de un contrato.



REGLAS DE ORO

Relacionamos aquí una serie de reglas a tener en cuenta por los consumidores y usuarios de bienes y servicios, para evitar reclamaciones.



La factura o ticket son documentos que demuestran que hemos comprado el producto o servicio y en qué establecimiento. Se precisa para cualquier reclamación.



No pagar sin recibir ticket o factura de compra y no pagar facturas de trabajos sin finalizar.



Leer totalmente el contrato antes de firmarlo. Hay que concederse el tiempo necesario o solicitar que lo envíen con antelación.



Exigir presupuesto y fecha de finalización de un servicio siempre por escrito.



Comprobar si hay gastos extra, especialmente en compras a distancia.



Comprobar la veracidad de servicios oficiales cuando estos se ofertan como tales.



Guardar la publicidad de ofertas de productos y servicios que se hayan comprado o contratado; es vinculante.



Guardar el ticket o factura, al menos hasta finalización del periodo de garantía legal y, en su caso, la comercial.

REGLAS DE PLATA

Relacionamos aquí una serie de reglas a tener en cuenta por los consumidores y usuarios de bienes y servicios, para que evitar desengaños, desilusiones o insatisfacciones.



Informarse de los medios de pago que acepta el establecimiento y en qué condiciones, para evitar sorpresas.



Conocer los usos y costumbres, especialmente en caso de viajes y vacaciones, y no generalizando o dando por supuesto lo habitual de nuestro entorno o nuestra vida cotidiana.



Informarse de si se aceptan devoluciones y en qué condiciones, especialmente cuando tenemos alguna duda sobre la compra realizada (talla, color, etc.)



Asegurarse que el producto adquirido no tiene defectos antes de llevárselo del establecimiento o cuando se recibe (en compras a distancia).



En juguetes y productos electrónicos seguir las indicaciones de uso, tanto para no averiarlos, como por seguridad personal.



Ante la compra de bienes de elevado valor o de larga duración es aconsejable consultar con expertos o profesionales del ramo.

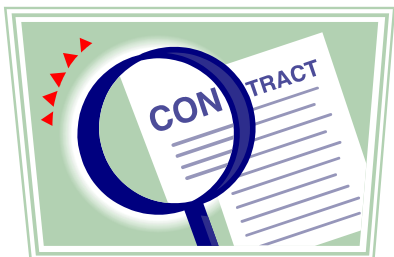


En prendas de vestir y productos textiles, comprobar la composición, indicaciones de uso y el tratamiento de limpieza.



Preguntar e informarse siempre que exista una duda.

LA LETRA PEQUEÑA SIEMPRE CON LUPA



Normalmente lo que solemos leer en la publicidad y en los contratos, es la letra grande, pero... ¿qué ocurre con la letra pequeña? En ella suele estar la información que se pretende pase desapercibida y que en bastantes casos está detrás de muchas de las reclamaciones de consumo (con frecuencia en el sector de telefonía e Internet, viajes, seguros, etc.)

El tamaño de la letra de los contratos no puede ser inferior a 1,5 milímetros.

Antes de firmar y contratar: leer detenidamente el texto, y mirarlo con LUPA.

LAS HOJAS DE RECLAMACIONES

Todos los establecimientos están obligados a tenerlas a disposición del consumidor.

Se rellenan en el establecimiento con los datos de las dos partes; así como el motivo de la reclamación. Del juego de 3 hojas el reclamante retirará 2, la suya y la de la Administración de consumo, a donde la hará llegar.

La no disponibilidad o la negativa de entrega de dichas hojas es una infracción en materia de consumo.

Las hojas de reclamaciones facilitan al consumidor hacer su reclamación en el mismo comercio y dan la oportunidad al vendedor de hacer también sus alegaciones.



BUSCAR ESTE SÍMBOLO



Este símbolo indica que el establecimiento está adherido al Sistema Arbitral de Consumo, como procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos entre consumidores y empresas, ágil, eficaz y gratuito.

El arbitraje de consumo es una garantía añadida, ya que en caso de reclamación resolverá el litigio de manera gratuita, y nos evitaremos tener que acudir al Juzgado. Por lo tanto, se recomienda adquirir productos o servicios en establecimientos Adheridos.

Busque el símbolo en la entrada o escaparate de los establecimientos, publicidad y páginas web.

¿DÓNDE INFORMARSE O RECLAMAR EN ARAGÓN?

- En los servicios de consumo del Gobierno de Aragón en las tres capitales de provincia.
- En las Oficinas Comarcales y Municipales de Información al Consumidor de Aragón.
- En las Asociaciones de Consumidores y Usuarios.



Las direcciones y teléfonos de estas entidades las puede encontrar en la Web de la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios: www.aragon.es/consumo

Enero 2019

**SERVICIOS PROVINCIALES
DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES**

HUESCA

San Jorge, 65
Tel. 974 247 229

TERUEL

C/ San Vicente de Paúl, 1
Tel. 978 654 026

ZARAGOZA

Plaza del Pilar, 3
Tel. 976 715 243 / 976 715 897

**DIRECCIÓN GENERAL PROTECCIÓN DE
CONSUMIDORES Y USUARIOS**

Plaza del Pilar, 3
50003 Zaragoza

**ATENCIÓN AL CONSUMIDOR
900 12 13 14**