

Guía del Consumidor

**Usted tiene derechos
¡Hágalos valer!**



Excelentísimo Ayuntamiento de Andújar

Línea Gratuita de Información al Consumidor • Delegación Municipal De Consumo.
Tlf 953 512410 — www.andujar.es — omic@andujar.es



2 Contenido

Contenido

Todos somos consumidores	3
Antes de comprar..	4
Los derechos del consumidor	6
Cómo presentar una queja	25
Consejos importantes	36
Para tener en cuenta	50
Soporte Digital	55

Todos somos consumidores

¿Sabe usted que existe una Ley de Defensa del Consumidor? ¿Conoce la Oficina Municipal de Información al Consumidor.

¿Conoce la forma más efectiva de presentar una queja? ¿Sabe que es ilegal engañar mediante la publicidad?

¿Están los consumidores desamparados y a merced de comercios o empresas fantasmas o inescrupulosas?

¿Quiere comprar por Internet y no se anima a usar su tarjeta de crédito?

¿Conoce cuáles son sus derechos como consumidor?

Usted tiene derechos
¡Hágalos valer!



4 Antes de Comprar..

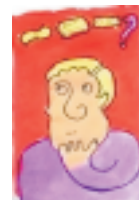


Antes de Comprar..

Muchos de los problemas de los consumidores se pueden evitar con un poco de cuidado: Antes de concretar su compra, pregúntese si lo

que está adquiriendo es realmente lo que busca y cuánto desea gastar en ello. Piense cuidadosamente SI PODRA HACER FRENTE, EN EL FUTURO, A LAS OBLIGACIONES QUE ASUME y el modo de pago que va a utilizar:

Efectivo;
Tarjeta;
Cheque;
Ticket;
Otros.



Compare precios y otros factores (por ejemplo, servicio de posventa, Garantías, calidad, etc.) **entre distintos comercios** . No se apure a

comprar algo “en el momento”.

Concurra a comercios que se caractericen por brindar buen trato al cliente y que asuman compromisos de buena voluntad para la solución de problemas.

Por ejemplo, empresas adheridas al

Sistema de Arbitraje de Consumo

Hay una Junta Arbitral en cada Provincia, la de Jaén se encuentra en la Plaza de San Francisco, y depende de la Diputación Provincial.

No siempre es fácil obtener un resultado satisfactorio al realizar una queja . Muchos comercios tratan de resolver los problemas de manera efectiva y rápida, pero no siempre es así. A veces resulta difícil solucionar un inconveniente. **No se dé por vencido en el primer intento si el vendedor no lo ayuda o incluso si trata de trabar su queja. Si su reclamo es genuino, tiene derecho a que resuelvan su problema.**

Recurrir a los organismos de Defensa del Consumidor no es tan difícil como aparenta y, a veces, el sólo hecho de AVISAR al vendedor que lo hará puede ser suficiente para INDUCIRLO A resolver el problema.



6 Los derechos del consumidor

Esto puede requerir un esfuerzo de su parte, pero vale la pena intentarlo.

Si usted tiene una causa justa para quejarse, la Ley está de su lado



Los derechos del consumidor

Salud y seguridad

Vender productos defectuosos o en mal estado está penado por la Ley de Defensa del Consumidor:

Los productos y servicios adquiridos, utilizados normalmente, no deben presentar peligro para los consumidores.

Los productos y servicios que puedan ser riesgosos para la salud o integridad física de los

consumidores, deben comercializarse según las instrucciones establecidas para garantizar su seguridad. **Además debe entregarse, junto con el Producto, un manual de instalación y uso del producto en español y brindarle al consumidor el asesoramiento y la información adecuada.** Esto incluye los productos importados.

Si se da cuenta de que ha comprado productos dañados, riesgosos o en mal estado, debe ponerse en contacto con la autoridad competente. Esto ayuda a prevenir accidentes o daños a otros consumidores.

La Ley establece que si el consumidor sufre un daño como consecuencia de los fallos de un producto o de la prestación de un servicio responderán ante él: *el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en el producto o servicio.*

8 Los derechos del consumidor



Al comprar productos

- Cuando se ofrezcan **productos de de saldo, defectuosos, usados o Reconstituidos**, se debe indicar esta característica en forma precisa y Visible.

Recuerde que al comprar productos duraderos (ej.: Electrodomésticos, muebles, etc.) usted está cubierto por una garantía legal por cualquier defecto que impida que el producto funcione normalmente. La garantía legal tendrá vigencia por 2 años a partir de la entrega.

- Además, puede tener una garantía voluntaria que le otorga el fabricante o vendedor del producto. **En caso de que se requieran reparaciones, el transporte al taller o fábrica será realizado por el responsable de la garantía y estarán a su cargo los gastos de transporte y seguro del producto.** Recuerde que el tiempo que dura la reparación deberá agregarse a la duración de la garantía original.
- Los fabricantes, importadores y vendedores de productos duraderos, deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos.

- Quienes produzcan o comercialicen productos, DEBEN brindar a los consumidores información necesaria y suficiente sobre los mismos.



- **Recuerde que está prohibida la publicidad que, mediante inexactitudes u ocultamientos, pueda inducir a error respecto de las características, precio, condiciones de comercialización de productos o servicios.** Por ejemplo, si una publicidad anuncia que una prenda es algodón 100%, debe estar hecha **sólo** de algodón.
- **Cualquier oferta o promoción dirigida a los consumidores, debe ser cumplida por quien la emite, durante el tiempo que dure la oferta.** Los anuncios publicitarios obligan al vendedor a cumplir con

lo que expresan y son parte del contrato con usted.

Estos son *derechos fundamentales del consumidor*.
 Toda compra o alquiler a un proveedor, ya sea en un comercio, feria, por catálogo, remate o a un vendedor ambulante, está resguardada por estos derechos. Cuando usted decida quejarse, recuerde cómo fue descrito el producto.

Si compra un producto nuevo, éste debe funcionar correctamente. Pero si el producto que compra es de

“segunda mano”, entonces puede presentar desperfectos o deficiencias, que, ***de ser informadas en el momento de su compra***, no pueden ser materia de reclamo posterior.

Recuerde que los productos que usted compra, ya sean nuevos o usados, están cubiertos por la garantía legal, además de la garantía que el proveedor le dé voluntariamente.

Muchos comercios poseen políticas de “buena voluntad” que van más allá de los derechos fundamentales del consumidor. Por ejemplo, algunas tiendas le permiten cambiar artículos



que no estén con defectos como es el caso de ropa que no es del tamaño correcto, o

12 Los derechos del consumidor



productos que no son lo que usted se esperaba. Muchos fabricantes o incluso comerciantes otorgan períodos de garantía mayores al legal. También hay comercios que ofrecen garantías tales que si usted no está satisfecho con su compra, le devuelven su dinero.

En la factura de compra de productos debe constar:

- La descripción y especificación del producto.
- El nombre y domicilio del vendedor.
- La mención de las características de la garantía que le brinde el vendedor.

- Los plazos y condiciones de entrega.
- El precio y las condiciones de pago.

La factura debe estar en español, ser completa, clara y fácilmente legible. Un ejemplar debe ser entregado al consumidor. Exija siempre su factura.

Si las cosas le salen mal

Si hay algún problema con lo que usted compra, avise al vendedor lo antes posible. Si no puede volver al comercio a los pocos días de haber hecho su compra, es una buena idea



14 Los derechos del consumidor

mandar un escrito al mismo para informar de su queja. Certifique el escrito y conserve una copia del mismo. Espere de 10 a 15 días a que le contesten a su queja.

Si el proveedor no cumple con el contrato o con la oferta usted puede a su elección:

- Exigir que se cumpla con lo pactado, siempre que sea posible;
- Aceptar un producto o servicio equivalente.

- Rescindir el contrato y pedir la devolución de lo pagado.

En algunos casos le pueden ofrecer, en vez de la devolución del dinero, una nota de crédito para que la utilice en el comercio. Si la acepta, es probable que luego no pueda obtener la devolución del dinero. Por lo tanto, si no desea nada más del comercio, puede ocurrir que se quede con una nota de crédito no deseada. Más aún, algunas notas de crédito tienen fecha de vencimiento.

Todo esto, además de las acciones de daños y perjuicios que puedan corresponder.



Si en los términos de la garantía ofrecida, la reparación efectuada no resulta satisfactoria, porque el producto reparado no quedó en óptimas condiciones ¹ para ser utilizado normalmente, usted puede:

- Pedir que le cambien el producto por uno igual, en buen estado.
- Devolver el producto en el estado que se encuentre, a cambio de la devolución de su dinero.
- Obtener otro producto proporcional del precio.



¹ Las condiciones óptimas son las necesarias para su uso normal, siguiendo las normas del fabricante.



En todos los casos, lo que usted decida no impide reclamar por daños y perjuicios que pudieren corresponder.

No se deje persuadir por vendedores que intentan “zafar” de sus responsabilidades. No acepte la excusa de que “es culpa del fabricante”. Si el producto tiene garantía, el responsable de ésta debe siempre repararlo.

Recuerde que cuando efectúa una reclamación es imprescindible tener a mano la factura o justificante del pago.

Al contratar un servicio

- Los prestadores de servicios están obligados a respetar los términos, condiciones y modalidades que le hayan ofrecido.
- En los contratos de reparación, **es obligación del prestador del servicio emplear *materiales o productos nuevos o adecuados*** al producto de que se trate, salvo que usted autorice lo contrario por escrito.



² Materiales adecuados: deben ser nuevos, salvo que se indique por escrito que no lo son.

El prestador del servicio le debe entregar un presupuesto que



contenga como mínimo los siguientes datos:

- Nombre, domicilio y otros datos del prestador del servicio;
- La descripción del trabajo a realizar;
- Una descripción detallada de los materiales a emplear;
- Los precios de los materiales y la mano de obra;
- El tiempo en que se realizará el trabajo;

- Si otorga o no garantía voluntaria y en su caso, el alcance y duración de ésta;
- El plazo para la aceptación del presupuesto;

El Presupuesto, siempre por escrito.

Todo costo adicional que sea necesario durante la prestación del servicio y que no pudo ser incluido en el presupuesto original, deberá ser comunicado al consumidor antes de su realización o utilización.

El prestador del servicio también está obligado a dar garantías.

Si aparecen defectos en el trabajo realizado , el prestador del servicio estará obligado a corregir todos los defectos **sin costo adicional** de ningún tipo para el consumidor.

En la garantía de un servicio deberá constar, por escrito:

- La correcta identificación del trabajo realizado;
- El tiempo de vigencia de la garantía, la fecha de iniciación de dicho período y las condiciones de validez de la misma;

- La correcta identificación de la empresa que la hará efectiva.



Cuando se contrata un servicio de cualquier tipo, como: agentes de viajes; tintorerías; mecánica de autos o peluquería, al igual que cuando

compra un producto, **cualquier oferta o promoción dirigida a usted debe ser cumplida por quien la emite, durante el tiempo que dure la oferta.** El vendedor está obligado a cumplir con lo publicitado: esto es parte del contrato con usted.

No tiene motivos suficientes para quejarse si:

- Fue advertido de defectos en los productos de “segunda mano”;
- Dañó el artículo usted mismo mediante el uso indebido;

- Se equivocó al comprar el artículo. Por ejemplo, si compró un modelo o talle que no es el correcto o compró más de lo necesario;
- Cambió de opinión sobre el artículo.

Bajo estas circunstancias, usted no tiene derecho a reclamación, aunque algunos comercios lo puedan ayudar voluntariamente. Siempre vale la pena preguntar, sobre todo en aquellos comercios que se caracterizan por brindar buena atención al cliente.





Cláusulas abusivas

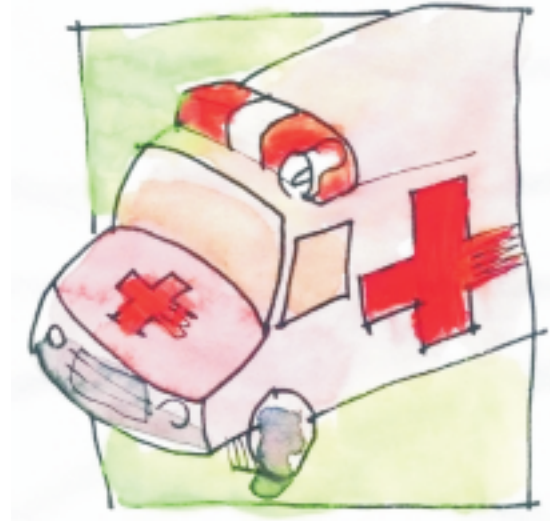
Es común abrir una cuenta de ahorros, obtener una tarjeta de crédito, contratar servicios de medicina prepagada, comprar un teléfono móvil o un auto por plan de ahorro. Todo esto se hace a través de contratos por adhesión ³. Algunos de estos contratos suelen contener cláusulas abusivas. Entre otras, son aquellas que implican una ampliación de los derechos en favor del proveedor o una restricción de los mismos para el consumidor.

³ Son aquellos en los que el consumidor no discute su contenido ni negocia sus cláusulas sino, simplemente, se aviene a contratar en los términos propuestos por el proveedor.

La Ley de Defensa del Consumidor fija una serie de criterios para determinar la abusividad de cláusulas en los contratos, entre ellos los contratos por adhesión.

Los criterios para determinar la abusividad son:

- Las que tiendan a limitar la responsabilidad por daños. Por ejemplo: no hacerse cargo de los daños ocasionados a un auto estacionado en una plaza de estacionamiento o el establecimiento de comidas que no se hace cargo de una eventual intoxicación de un cliente.



24 Los derechos del consumidor

- Las que impliquen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte. Se refiere a todas las cláusulas que tienden a negar los legítimos derechos de los consumidores.



Las que tiendan a invertir la carga de la prueba en contra del consumidor.

Es competencia de los tribunales o jueces y de las distintas Administraciones de Consumo decir si una cláusula es jurídicamente abusiva en los términos de la Ley. Si usted considera que alguna cláusula es abusiva y no quiere estar ligado por ella, puede contactarse con la OMIC y allí lo asesorarán. Las cláusulas más usuales de este tipo son las que eximen de responsabilidades al proveedor ante cualquier daño causado al consumidor.

Cómo presentar una queja

Cuando presente una queja, intente recordar los hechos claramente y siempre mantenga la calma.

Es más probable que resuelva los problemas si se mantiene tranquilo.

- **Es conveniente agotar la vía de negociación ante la empresa, antes de dirigirse a la autoridad competente:**

- 1) Regrese al comercio lo antes posible;
- 2) Lleve, si lo tiene, el recibo o la factura de compra, pero no se desprenda de él;





3) Explique el problema, diga qué es lo que quiere que se haga e imponga un límite de tiempo para ello.

- Es conveniente, en muchos casos, **no dejar de realizar los pagos estipulados** a la empresa, aunque no se haya solucionado el problema. **“Dejar de pagar” puede traerle más problemas que soluciones.** En estos casos es conveniente buscar asesoramiento recurriendo a la OMIC.
- **Guarde copias de todas las cartas** además, de las certificaciones postales si las mandó por correo certificado,
- **Si se queja por teléfono tenga en cuenta lo siguiente:**

- 1) Antes de llamar haga una lista de lo que quiere decir.
- 2) Tenga a mano los recibos, facturas y otros documentos.
- 3) Pida el nombre de todas las personas con las que habla.
- 4) Anote fecha y hora de las llamadas, tome nota de lo más importante de la conversación.



Recuerde que está tratando con alguien acostumbrado a recibir quejas.

IMPORTANTE: Las quejas por teléfono no tienen validez administrativa. Para tramitar una reclamación, esta deberá hacerse siempre por escrito.





- **Si se queja por escrito tenga en cuenta lo siguiente:**

- 1) Describa el producto o servicio.
- 2) Diga cuándo y dónde compró el producto o cuándo fue brindado el servicio, además de cuánto costó.
- 3) Explique lo qué está mal, qué hizo usted hasta ahora, con quién habló y qué ocurrió.
- 4) Explique qué es lo que usted quiere que se haga para remediar la situación, por ejemplo una reparación, un reembolso o que rehagan el trabajo sin cargo.

- 5) Guarde copias de todas las cartas o documentos que envía. No envíe documentos originales como recibos o certificados de garantía, envíe copias.
- 6) Si lleva la carta usted mismo, pida que le firmen una copia.

¿ Quién lo puede ayudar ?

Si no recibe respuestas a sus quejas o necesita asesoramiento extra, dirijase a la oficina de Defensa del Consumidor más próxima a su domicilio.

Llame por teléfono
a la OMIC mas próxima
En Andújar el teléfono es
953 512410 y 953 501250



Asociaciones de consumidores

También puede recurrir a las **asociaciones de consumidores**, que se encuentran distribuidas por todo el país.

- Estas asociaciones cumplen una función social muy importante ya que tienden a lograr una mayor participación del ciudadano en el

acto de la defensa de sus derechos.

- Hoy en día las asociaciones velan por el cumplimiento de las leyes, investigan sobre la seguridad y la calidad de los productos y servicios, además de promover la mejora de la calidad de los mismos y brindan información y orientación a los consumidores.

Las asociaciones de consumidores le pueden informar acerca de sus derechos como consumidor, así como también asistirlo en el caso de alguna reclamación particular



Servicios Públicos Domiciliarios

La provisión de los servicios de luz; gas, telecomunicaciones y agua tiene un tratamiento especial en la ley de Defensa del Consumidor. Al tener una legislación especial y organismos de control específicos.



Acciones concretas

Si usted está reclamando para que le resuelvan un problema, puede tomar medidas adicionales. El solo hecho de mencionar que recurrirá a una instancia legal puede agilizar el

IMPORTANTE:

Ante un conflicto sobre servicios públicos domiciliarios (luz, gas, teléfono, agua) la solución no está en dejar de pagar el servicio. Crearía un nuevo problema.

trámite de su queja ante un proveedor que no quiere cooperar o que obstruye sus acciones. Recurrir, por ejemplo, al

Sistema de Arbitraje de

Consumo puede ser mucho más simple de lo que se imagina y bien puede valer la pena.

Si tiene una reclamación y el proveedor no lo resuelve usted tiene 3 posibilidades:

1) Reclamar ante el organismo de Defensa del Consumidor:

Si usted presenta una denuncia contra el proveedor, tendrá acceso a

una instancia de conciliación que le permitirá lograr un acuerdo definitivo sobre el problema planteado. En una primera etapa el organismo facilita la eventual conciliación entre las partes. Si no se logra, continúa el proceso para aplicar, si corresponde, sanciones a la empresa y el consumidor puede concurrir a la justicia para lograr un resarcimiento efectivo.

2) Sistema de Arbitraje de Consumo:

El arbitraje es un mecanismo rápido, gratuito y eficaz de resolución de conflictos, pero en vez

de tramitar ante un juez, se hace mediante un tribunal de tres integrantes. Las partes se someten voluntariamente y el laudo arbitral es inapelable: es una especie de sentencia judicial. Por lo general, los árbitros definen los asuntos por equidad, es decir, no se atienen solamente al contrato, sino que los árbitros pueden debatir de algunos aspectos de él.

El Tribunal se conformará con tres árbitros: uno en representación de asociaciones de consumidores; otro por el sector empresario y el tercero, un árbitro institucional, en



representación del Estado. Esta composición del Tribunal permite garantizar y preservar el equilibrio entre las partes. Es importante

saber que en esta instancia no es necesario, para ninguna de las partes, asistir con un abogado.

Arbitraje de Consumo

**Un mecanismo, rápido, gratuito y eficaz
Para la resolución de conflictos
en materia de consumo**

Ambas partes exponen su caso. Primero se invita a las partes a conciliar, y si éstas no pueden hacerlo, son los árbitros quienes toman la decisión. Los árbitros son independientes y tienen un

conocimiento específico de la problemática del consumo.

Algunas de las características de este sistema son:

- El sistema arbitral es **voluntario**, es decir que ambas partes deben aceptar el mecanismo.
- Las partes gozan de todas las garantías para ser escuchadas, ofrecer pruebas y defender sus derechos

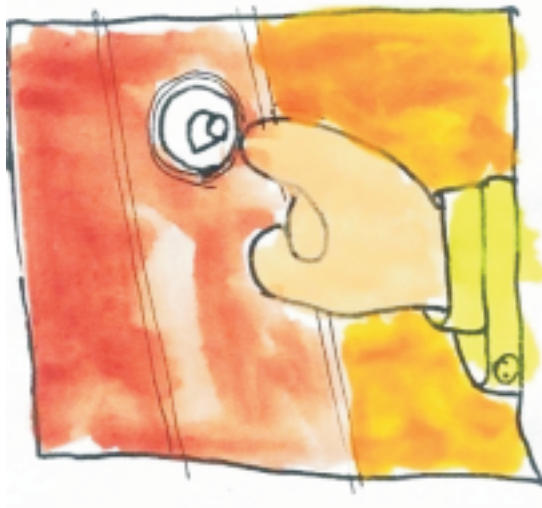


- Existe un Registro de que son las empresas que se encuentran adheridas, y que usted puede consultar. Igualmente, aunque el proveedor no se encuentre en este Registro usted puede presentar su reclamación y el Colegio Arbitral contactará con la firma.

3) Tribunales Ordinarios:

Usted requerirá de la asistencia legal de un abogado y esto puede representarle gastos adicionales.





Consejos importantes

Venta domiciliaria, por correspondencia y comercio electrónico

Las denominadas **ventas domiciliarias, por medio postal, telefónico, electrónico o similar**, tienen un tratamiento especial en la Ley de Defensa del Consumidor. Son aquellas propuestas de **venta de productos o prestación de servicios** efectuadas en el domicilio del consumidor, su lugar de trabajo o fuera del establecimiento del proveedor (hoteles, playas, etc.).

Algunas de las modalidades de este tipo de venta son:

- **Compras por correo**
- **Comercio electrónico**
- **Telemarketing**
- **Venta puerta a puerta**

En todos los casos, las ventas se deben **instrumentar por escrito** y el consumidor tiene derecho a “arrepentirse” de la contratación, **sin abonar cargo alguno**, durante el plazo de siete (7) días, contados a

partir de la entrega del producto o de la celebración del contrato.

Importante

- Es obligación del proveedor informarle por escrito sus derechos de cancelación, en todos los documentos que le entregue.
- Para hacer valer el derecho de cancelación, debe poner el producto a disposición del proveedor sin haberlo utilizado y manteniéndolo en el mismo estado en que lo recibió.



- Para poder probar que se ha ejercido el derecho de revocación, es conveniente notificar el arrepentimiento en forma fehaciente: por carta documento,

nota simple con copia y certificación postal dirigida al proveedor, etc.

- Si piensa dar su número de tarjeta de crédito por teléfono, fax u otro medio similar, asegúrese de estar tratando con un proveedor fiable.
- **Trate de evitar mandar dinero por correo** . Llegado el caso, busque alguna empresa especializada en este tipo de envíos.

Los términos del contrato deben estar claramente especificados

Si los productos no son enviados en el plazo acordado o recibe algo distinto de lo que ordenó, usted puede reclamar por el incumplimiento. Pero si decide darle más tiempo al vendedor o acepta quedarse con lo que le mandaron, no podrá reclamar posteriormente.

Examine cuidadosamente los productos al recibirlos; cerciórese de que lo que le enviaron es lo que pidió y que no presenta defectos ni roturas.

La Ley le da derecho a reclamar si los productos que recibe están defectuosos o rotos . Contacte con el proveedor y con un organismo de defensa del consumidor.





Está prohibido que le hagan propuestas sobre algún producto o servicio *que no haya sido solicitado* y que *genere un cargo automático* en cualquier sistema de débito, que lo obligue a usted a molestarse para evitarlo. Por ejemplo, está prohibido que le manden (sin su consentimiento) tarjetas de crédito y le cobren algún cargo. Si con la oferta se envió un producto, usted no está obligado a conservarlo ni a devolverlo al remitente ⁴.

⁴ Aunque la restitución pueda ser realizada libre de gastos.

Si una firma le reclama el pago de productos que usted no solicitó, está violando la Ley . En este caso póngase en contacto con la autoridad Competente.

Si elige algo de un catálogo de publicidad, lea bien el anuncio antes de encargar la compra. Guarde una copia del anuncio publicitario, le puede ser útil si desea reclamar.

Cuando un vendedor ambulante o “puerta a puerta” quiera venderle algo, trate de no firmar nada ni comprometerse hasta poder estudiar la oferta y compararla con otras. Es posible que

el vendedor intente tentarlo a firmar en el momento ofreciéndole descuentos “especiales” o “regalos” a cambio. **No se sienta presionado ante este tipo de ofertas** .

No firme nada hasta estar seguro del compromiso que está asumiendo. Asegúrese de leer cuidadosamente cualquier tipo de acuerdo antes de firmarlo, y si hay algo que no comprende, pregunte. Si la explicación del vendedor no lo satisface haga leer el acuerdo por alguien de su confianza o recurra a algún organismo o asociación de consumidores. **Y recuerde que este**



tipo de compras están protegidas por el derecho a arrepentirse sin costo alguno dentro del período mencionado.

Comercio electrónico

- Las ventas realizadas a través de la *web* se consideran ventas a distancia. Cuando compra en comercios españoles por medio de la *web* tiene los mismos derechos que aquellos que utilizan los negocios tradicionales, además de las ventajas de las ventas a distancia. Por ello usted tiene un plazo de 7 días para arrepentirse de la operación y dejarla sin efecto. Este derecho es irrenunciable. **Recuerde que esta legislación sólo rige para las empresas radicadas en la España.**

- **Tenga en cuenta los gastos de envío, los impuestos y los costos de nacionalización cuando se trata de un artículo comprado a una empresa radicada en el exterior** . Los precios que aparecen publicados generalmente no incluyen los impuestos de importación ni el IVA. Muchas veces tampoco incluyen los gastos de portes. Es recomendable comprar **sólo** en empresas que lo informen de los gastos de envío y demás.
Si la compra es en un país de la CCE, sus derechos son los mismos que en España



Publicidad engañosa y avisos falsos

Decir o escribir falsedades en publicidades u ofertas de productos o servicios implica violar la Ley. Por ejemplo, si un aviso dice que un auto tiene 20.000 kilómetros de uso o si una tintorería ofrece un servicio de limpieza en 2 horas, esto debe ser cierto. Si usted cree que ha sido engañado contacte a la autoridad competente.



Un anuncio engañoso es el que mediante alguna inexactitud tiende a confundir nuestra elección

Presupuestos

Cuando necesite algún tipo de servicio de reparación, mantenimiento o similar, asegúrese de antemano cuánto le costará. Recuerde que, sólo en estos casos, es deber del proveedor entregarle un presupuesto por escrito. **Tenga en cuenta que los precios que le son presupuestados deben incluir todos los impuestos correspondientes**, por ejemplo el I.V.A.

Compras financiadas o a crédito

Antes de comprar productos o servicios a crédito, considere los siguientes puntos:

- Siempre le deben informar por escrito: el precio de contado, la tasa de interés efectiva anual, la cantidad de cuotas, otros posibles gastos y el montante total financiado a pagar.
- Antes de firmar el acuerdo crediticio asegúrese de haber leído y entendido todos los puntos; si hay algo que no entienda, pregunte.
- Asegúrese de poder pagar todo el montante de la compra más los intereses, y poder pagar el resto de sus compromisos. Verifique si el préstamo es de tasa variable. Si

lo es, sus cuotas pueden bajar, pero también subir.

Si un comercio consulta información o datos sobre su persona, usted tiene derecho a verla y a corregir cualquier imprecisión o error allí contenido.

Algunos préstamos son otorgados sólo contra garantía hipotecaria sobre su casa.

- **Un préstamo hipotecario le brinda seguridad al prestamista, no a usted** . Si usted toma este tipo de préstamos y es

incapaz de pagar las cuotas, el acreedor puede hacer subastar su casa para cubrir cualquier deuda ocasionada por usted. Mediante un préstamo hipotecario se puede obtener una tasa de interés menor que a través de un préstamo de otro tipo, pero **tenga en cuenta que hay mucho en juego en este tipo de créditos.**

Recuerde que los contratos que omitan informar algunos de los puntos antes mencionados le dan derecho a usted a pedir su NULIDAD mediante un juicio, es decir, dejar sin efecto la operación.

Cancelación anticipada:

Puede suceder que usted haya pagado la mitad del crédito y pueda y desee cancelar el resto de la deuda de una sola vez. Si usted hace esto, resultaría lógico abonar sólo la parte de capital que resta y no los intereses que contenga cada cuota. Consulte bien el contrato ya que puede no ser así _____. Esto depende del tipo de arreglo que tenga con el prestador. Suele pactarse la cancelación anticipada de un crédito abonando sólo el capital restante con algún recargo.

Compras por encargo en un comercio

Si usted encarga en un comercio algún producto que no se encuentra en stock, por ejemplo un mueble nuevo o ropa a medida, siempre se debe pactar una fecha de entrega determinada y el precio. Es obligación del vendedor entregarle un comprobante de la venta con esta información. Si los productos no son entregados en término o no es respetado el precio, usted se puede negar a aceptarlos, además de reclamar.

Pago de señas

A veces se suelen entregar sumas de dinero por adelantado por productos o servicios, como por ejemplo por muebles hechos a medida, reformas en la casa o alguna reparación.

Si se arrepiente de su compra y entregó una seña, pierde el importe entregado; si quien se arrepiente es el vendedor, debe devolverle el doble del valor cobrado . Es muy común que para operaciones inmobiliarias o de compraventa de automóviles usted deba dejar una **reserva**. Esta es diferente de la señal porque en este



caso ...

las partes acuerdan las condiciones para el caso de arrepentimiento. Y cuidado: si

además de señal, lo que usted entregó figura “a cuenta de precio”, podrían obligarlo a efectuar toda la operación.

Evite pagar señas grandes a firmas que no conoce. Si paga alguna señal, asegúrese de obtener un recibo con nombre y dirección del proveedor.

Las señas que se abonan con tarjeta de crédito tienen el mismo tratamiento que las que se abonan en efectivo.

Ventas entre particulares

Si le compra productos usados a un particular (a través de un aviso en el diario, de un panfleto u otros), tiene menos derechos que si lo hace en un negocio, ya la Ley de Defensa del Consumidor no le es aplicable a estas operaciones.



Los productos comprados a particulares no están cubiertos por la garantía legal

- Además, los criterios de la Ley en cuanto a documentación de venta, publicidad, etc. no alcanzan a estos aspectos de la compraventa. Sin embargo, el engaño o el incumplimiento pueden ser sancionados por la vía de los tribunales ordinarios.



Para tener en cuenta:

Tarjetas de crédito

Tenga presente que:

- El contrato debe ser suscripto por las partes, emisor y consumidor, y este último debe recibir de conformidad las tarjetas para que el contrato sea válido.
- Los intereses financieros o compensatorios se encuentran regulados por Ley.
- Está prohibido cobrar un precio

diferente por pago en efectivo o con tarjeta.

- Existe un mecanismo para impugnar o desconocer cargos o débitos indebidos durante el cual, hasta su conclusión, el uso de la tarjeta no puede ser obstaculizado ni cobrados los cargos o débitos cuestionados.

Recuerde que está prohibido el envío de tarjetas que genere algún cargo sin el requerimiento previo del consumidor.

Medicina prepagada

Tenga en cuenta que:

La prestación de los servicios de salud, garantiza a todos los beneficiarios prestaciones de prevención, diagnóstico y tratamiento, cubriendo todas las modalidades de recuperación de la salud, según las coberturas contratadas.

- Si deja de abonar en tiempo y forma alguna de las cuotas mensuales correspondientes a su plan, pueden

52 Para tener en cuenta



suspenderle los servicios y ser dado de baja de la empresa.

- La empresa no puede negar una cobertura, independientemente si es de cumplimiento obligatorio por el contrato y sus coberturas.

Tiempo compartido

No olvide que:

- No está obligado a firmar el contrato en el momento. Tómese su tiempo.
- Es fundamental leer el contrato antes de firmarlo, para evitar sorpresas posteriores.

- No olvide que va a firmar un contrato de adhesión que genera derechos **pero también obligaciones** .
- Recuerde que la venta de tiempos compartidos puede llegar a ser un caso típico de venta domiciliaria y por lo tanto usted tiene, a partir de la firma del contrato, 7 días para arrepentirse.





Compraventa de automóviles

Recuerde que:

- Es muy importante acordar previamente quién se hará cargo de los gastos de entrega.
- Al comprar un vehículo usado, verifique que no presenta deudas de cargas judiciales o infracciones.
- Exija que le entreguen toda la documentación.
- Es conveniente hacer examinar el vehículo por un mecánico antes de concretar la operación.
- También existe la posibilidad de adquirir un vehículo a través de la modalidad denominada “Leasing”, es decir el alquiler con opción a compra, acreditando los pagos realizados a cuenta del precio total.





JUNTA DE ANDALUCÍA
Consejería de Salud y Servicios Sociales
Dirección General de Consumo

HOJA DE RECLAMACION COMPLAINTS SHEET

1.- LUGAR DEL HECHO - PLACE OF OCCURRENCE

C/AL		PROVINCIA	
MUNICIPIO		P/ARTICULO	
C/AL		PROVINCIA	
MUNICIPIO		P/ARTICULO	

2.- IDENTIFICACION DEL RECLAMANTE - DETAILS OF COMPLAINANT

NOMBRE Y APELLIDOS		NOMBRE	
D.N.I.		D.N.I.	
PROFESION		PROFESION	
DOMICILIO C/		DOMICILIO C/	
PROVINCIA		PROVINCIA	
TEL		TEL	

3.- IDENTIFICACION DEL RECLAMADO - DETAILS OF PERSON UNDER COMPLAINT

NOMBRE Y APELLIDOS		NOMBRE	
D.N.I.		D.N.I.	
PROFESION		PROFESION	
DOMICILIO C/		DOMICILIO C/	
PROVINCIA		PROVINCIA	
TEL		TEL	

4.- HECHOS RECLAMADOS - DETAILS OF COMPLAINT

DOCUMENTO DE IDENTIFICACION		DOCUMENTO DE IDENTIFICACION	
FACTURA DATASAT RESISTOR, ETC.		FACTURA DATASAT RESISTOR, ETC.	
C/AL		C/AL	
MUNICIPIO		MUNICIPIO	
C/AL		C/AL	
MUNICIPIO		MUNICIPIO	

5.- FIRMAS - SIGNATURES

RECLAMANTE
RECLAMADO

COMPRESO CON LO EXHIBIDO - COMPRESSED WITH THE EXHIBITED

RECLAMACION
COMPLAINT

JUNTA DE ANDALUCÍA
CONSEJERIA DE SALUD Y SERVICIOS SOCIALES
DIRECCION GENERAL DE CONSUMO

Infórmate y haz valer tus derechos