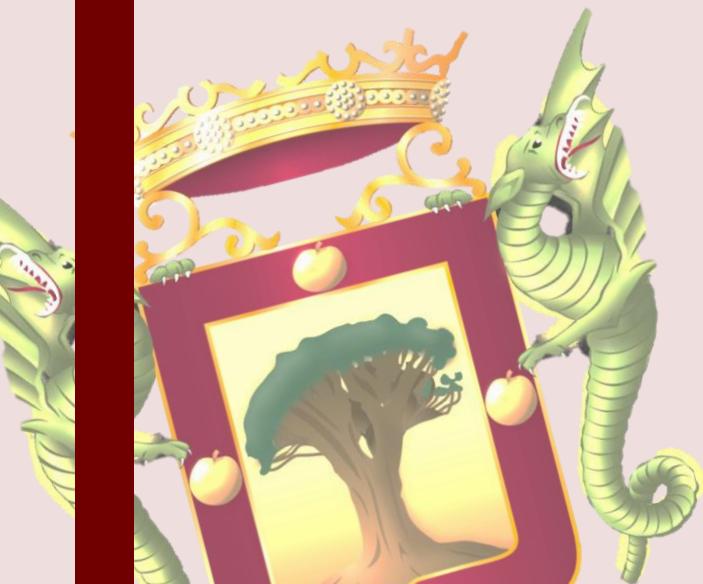


2019

# Guía de consumo



**Ayuntamiento**  
**VILLA DE LA OROTAVA**

## *Mis derechos como consumidor en cualquier establecimiento*

El precio de venta: Todos los productos que están a la venta deben mostrar su precio final, es decir, incluyendo todos los impuestos.

### *• La información al consumidor:*

Toda la información debe ser veraz, clara y suficiente para que el consumidor pueda valorar y decidir qué es lo que quiere adquirir o contratar. La ley obliga a respetar el precio plasmado en la publicidad.



### *• El contrato de compraventa:*

La adquisición de un producto en un establecimiento ya es un contrato de compraventa; no es necesario que exista un documento por escrito.

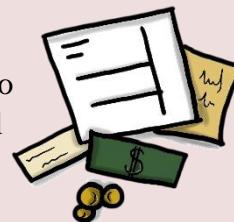


La factura ha de indicar el precio total desglosado, así como los datos de la empresa y del consumidor, el producto adquirido, número de factura, fecha y firma o sello de la empresa.

### *• Los justificantes de pago:*

El consumidor debe exigir siempre una factura o tique de compra, que le permitirá poder realizar cualquier devolución o reclamación.

Hay comerciantes que admiten las devoluciones de productos no defectuosos. No es una obligación impuesta por la ley sino una atención comercial del vendedor. En caso de que acepte estas devoluciones, el vendedor debe informar claramente de las condiciones en su establecimiento o en los



documentos de venta. Si en un establecimiento no consta información sobre devoluciones, debemos entender que el comerciante no las admite, salvo los casos de garantía legal. Solo en ventas a distancia (por catálogo, por internet, fuera de establecimiento comercial), el vendedor tiene la obligación de aceptar la devolución.

En caso de que el consumidor solicite una hoja de reclamaciones, el empresario está obligado a facilitársela sin poner ningún obstáculo. Si no lo hiciese o no tuviese las hojas, el usuario tiene el derecho de llamar a la Policía local, que se presentaría en el lugar y levantaría acta del hecho.

## Ventas a domicilio por teléfono

### *Consejos generales*

- Desconfíe de las visitas imprevistas con fines comerciales.
- Si le llaman por teléfono personas desconocidas, no facilite información personal (como si vive solo, la edad que tiene, sus ingresos o sus datos bancarios ...).
- Evite tomar decisiones en el momento. El comercial siempre puede volver a su casa o llamarle por teléfono después.
- Antes de tomar una decisión sobre contratar o comprar algo, consulte con alguien de su confianza o diríjase a las Oficinas de Información al Consumidor.
- Antes de firmar un documento de compra o contrato es conveniente que lo lea alguien de su confianza.
- No facilite los datos de su cuenta bancaria o de su tarjeta de crédito si no está bien seguro de su decisión.
- Si no le convence el producto o servicio que le ofrecen, no tiene por qué contratar.



*Para evitar fraudes le facilitamos algunos consejos que le pueden ser útiles.*

*Para evitar fraudes le facilitamos algunos consejos que le pueden facilitar*

*Aprenda a decir NO*



Si le ofrecen un producto o un servicio que no le interesa.

Si le apremian a comprar bajo la afirmación de que la oferta es “solo hoy” o le urgen a firmar algún documento de compra o contratación. Si le piden sus datos personales, los datos de su cuenta corriente o el número secreto de su tarjeta.

Si le dicen que tiene que pagar una cantidad extra si quiere el certificado de la revisión del gas realizada.

Si el servicio de reparación o asistencia técnica se niega a darle un presupuesto previo o no le facilitan un domicilio físico donde localizar a la empresa.

Si en un viaje subvencionado le intentan convencer de que no tiene los mismos derechos que en otro tipo de viajes, por ser el precio más barato.

Si le proponen cambios en su tarjeta o en sus cuentas corrientes por teléfono o por internet, por muy atractivas que resulten las condiciones propuestas.

Si un comercial quiere cambiarle las condiciones de su póliza de seguro o cobrarle suplementos no recogidos en el contrato.

Si le ofrecen un producto financiero demasiado complejo para usted o sobre el que desconoce en qué se va a invertir su dinero.

# Ventas a distancia

Cualquier oferta de venta a distancia debe incluir los siguientes datos:

- Identidad y dirección del proveedor.
- Características especiales del producto.
- Precio, incluidos los impuestos, tasas y gastos adicionales, y en su caso, gastos de transporte, debidamente separados.
- Forma de pago, fecha y modalidades de entrega o de ejecución.
- Plazo de validez de la oferta.
- El documento de desistimiento o revocación, junto con sus condiciones y modalidades.
- Duración mínima del contrato, cuando se trate de contratos de suministro de productos o servicios que se extiendan a lo largo del tiempo, así como las condiciones de rescisión del contrato.
- Información sobre las oficinas y servicios de información y atención al cliente.
- Información relativa a los servicios postventa y a las garantías (el plazo mínimo legal es de dos años).

En las comunicaciones telefónicas, es necesario concretar, al principio de la llamada al comprador, la siguiente información:

- Identidad del vendedor.
- Que la llamada tiene una finalidad comercial.
- Que tiene derecho a oponerse a recibir nuevas ofertas y, si el consumidor lo solicita, en el plazo de un mes se le debe facilitar un justificante de haber manifestado esa oposición.

Únicamente queda confirmada la transacción si el consumidor acepta la oferta por escrito con su firma o envía su acuerdo en papel, correo electrónico, fax o SMS.



Está prohibido realizar llamadas con finalidad comercial en días festivos y fines de semana, así como en días laborables antes de las 9 de la mañana y después de las 9 de la noche.

El consumidor disfruta de un derecho de desistimiento, según el cual puede devolver el producto comprado o desistir del servicio contratado, sin necesidad de justificar su decisión, y, el empresario, deberá efectuar el reembolso de lo pagado utilizando el mismo medio de pago empleado por el consumidor o el que sea de su preferencia. Para ello, dispone de 14 días naturales desde que recibe su compra o celebra el contrato. Puede utilizarse el documento (unificado para toda la Unión Europea) que tiene que facilitar el vendedor. El consumidor solo está obligado a pagar el coste del envío de la devolución.

No se puede aplicar el derecho de desistimiento, entre otras, a las compras de productos cuyo precio pueda variar sustancialmente en el mercado; las que se han efectuado de acuerdo a las especificaciones del comprador; las de artículos que debido a su naturaleza no puedan ser devueltos, se deterioren o caduquen con rapidez; y las de grabaciones sonoras, audiovisuales y prensa o revistas.



### *Compra de un vehículo de segunda mano*

En el momento de la firma del contrato, el establecimiento debe entregarte:

- El Contrato de compraventa
- Copia del documento individualizado del vehículo
- La factura
- En su caso, el documento de la garantía comercial adicional ofrecida.

Solicita el contrato de compraventa por escrito. Si aprecias cláusulas que vulneren o limiten tus derechos, reclama.

Si entregas una cantidad a cuenta, el vendedor debe entregarte un justificante con la identificación del vehículo y la cantidad anticipada.



La compraventa de un vehículo de segunda mano exige el pago del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y el cambio de la titularidad del vehículo. Infórmate en la página web de la Dirección General de Tráfico.

## *Garantía de los vehículos de segunda mano.*

Si aparecen defectos que no constaban en la descripción o estado indicados en el momento de la venta, el establecimiento vendedor debe responder durante un plazo legal de dos años, que puede ser menor si así se pacta, pero nunca inferior a un año.

Dentro de los seis primeros meses desde la entrega, se presume que el defecto ya existía cuando se entregó y debe atenderse en garantía. Los defectos visibles y propios del mantenimiento (arañazos, neumáticos en mal estado, etc.) no tienen ninguna garantía.

Si durante la garantía surge un defecto, puedes exigir la reparación gratuita del vehículo y, si no es posible técnicamente, no se realiza de forma satisfactoria o conlleva inconvenientes mayores, podrás optar por una rebaja en el precio o por resolver el contrato, siempre que no resulte desproporcionado o se trate de una falta de escasa importancia.

El establecimiento vendedor te indicará cómo hacer efectiva la garantía y el taller donde efectuar la reparación. El plazo de garantía se suspende durante el tiempo que el vehículo permanece en el taller. Si el vendedor te ofrece una garantía comercial adicional, debe entregarla por escrito incluyendo sus datos, los datos del vehículo, los derechos que otorga, el plazo de duración y las vías de reclamación previstas.



En la compraventa entre particulares, si aparecen desperfectos que no se pudieron apreciar en el momento de la compra, se puede exigir al vendedor la subsanación de los defectos ocultos, en el plazo de seis meses desde su entrega.

La compra de vehículos de segunda mano nos permite adquirir este bien en unas condiciones económicas por debajo de las que exige la compra de un vehículo nuevo y a menudo más acordes con nuestro presupuesto. Pero a la hora de elegir tu vehículo, además del precio, ten en cuenta las particularidades de las distintas opciones de compra, el estado del vehículo o las garantías ofrecidas.

## Ocho derechos sobre vuelos

**1. Derecho a la Información:** Si tu vuelo sufre un retraso de más de dos horas la aerolínea está obligada a informar, por medio de un folleto, sobre las condiciones de asistencia y compensación. ¡Pídelo si no conoces tus derechos!

**2. Derecho de asistencia:** La aerolínea tendrá que proporcionar comida, bebida y llamadas telefónicas, o acceso al Internet. Si no te lo ofrecen no dudes en reclamarlo en el mostrador de la compañía.

**3. Derecho a reembolso:** Si tu vuelo se retrasa más de cinco horas, la compañía deberá ofrecerte alternativas. En este caso puedes escoger no viajar o utilizar otro medio de transporte o viajar en una fecha posterior, teniendo derecho a reclamar el billete.

**4. Compensación:** Los cambios de horario serán considerados como un retraso si no se notifican con, al menos, dos semanas de antelación. En estos casos los viajeros podrán exigir una compensación.

**5. Pérdidas de equipaje:** ¿Miedo a facturar la maleta? Puedes estar un poco más tranquilo sabiendo que siempre que tu equipaje se pierda tendrás derecho a indemnización. Si tu equipaje se estropea o aparece dañado también podrás reclamar, eso sí, ¡no olvides llevar el resguardo de facturación! En caso de que llegues al destino, pero la maleta se retrase también podrás optar a reembolso de gastos como ropa, objetos de higiene personal... ¡No olvides los tickets y ten en cuenta el límite de gastos!

**6. Pasajeros con movilidad reducida:** El servicio de atención a los pasajeros de avión con problemas de movilidad no tiene ningún coste adicional. Eso sí, debes tramitarlo a través de la compañía aérea especificando las necesidades del pasajero en el momento de tu reserva.

*7. Embarazadas:* Una viajera embarazada podrá volar hasta las 32 semanas de embarazo sin certificado médico. A partir de las 32 semanas de embarazo siempre es mejor consultar tanto con el médico como con la compañía, ya que también debes firmar un documento de exoneración de responsabilidades.

*8. Emisión de billetes y facturación:* Lo habitual es que las compañías permitan facturar hasta 45 minutos antes de la salida del vuelo.

## *Cancelación y retraso en los vuelos en la UE*

- *Retrasos que están incluidos:* sólo los superiores a 3 horas desde la hora de llegada, que es cuando el avión se encuentra en la puerta de embarque y se abren las puertas. No están cubiertas las llamadas “circunstancias extraordinarias”, pero sí las “dificultades técnicas” y las “circunstancias operativas”.
- *Compensaciones económicas:* irán desde los 250 € hasta los 600 € dependiendo de la distancia del trayecto, si tu vuelo está dentro o no de la UE, y de la duración del retraso.