

teléfono de información al consumidor
de la Generalitat

900 500 222

 GENERALITAT VALENCIANA
CONSELLERIA D'INDÚSTRIA, COMERÇ I INNOVACIÓ



guía de consumo joven

 GENERALITAT VALENCIANA
CONSELLERIA D'INDÚSTRIA, COMERÇ I INNOVACIÓ

- ➔ ¿vas a contratar un viaje y quieres conocer tus derechos?....
- ➔ ¿quieres comprar por internet y no tienes claro si la compra será segura?...
- ➔ ¿tienes problemas con la facturación de tu teléfono móvil?...
- ➔ ¿sabes cómo, cuándo y dónde puedes presentar una reclamación por un servicio mal prestado o un producto defectuoso?...

Cuando realizamos todas estas acciones actuamos como consumidores y consumidoras, y como tales tenemos unos derechos reconocidos que debemos conocer; ejerciéndolos evitaremos posibles problemas y contribuiremos a un consumo más responsable. Aquí encontrarás información útil que te ayudará en este cometido.

comprando y contratando en internet:

Si decides utilizar internet para comprar cualquier producto o contratar algún servicio, fíjate bien:

Ante todo, busca seguridad y confianza:

- ➔ Observa que, en el momento de introducir tus datos, la dirección de la web comience por **https** y aparezca en el navegador una llave o candado cerrado, es signo de "sitio seguro".
- ➔ Siempre que puedas acude a empresas que en sus sitios web exhiban el distintivo público que las Comunidades Autónomas otorgan a las empresas seguras y fiables.
- ➔ Desconfía de las páginas web donde no se especifique un teléfono y una dirección física en la que puedas contactar con el vendedor, ya que puede ser un fraude.
- ➔ Si vas a contratar un viaje (hotel, avión, etc), fíjate bien en el precio final; no pueden añadir impuestos ni tasas ya que en la oferta que hagan debe estar todo incluido.

Y una vez hayas recibido el producto, recuerda:

- ➔ Tienes siete días para "arrepentirte" de la compra, lo que se conoce como "derecho de desistimiento", y no necesitas ninguna justificación para ello, ni pueden cobrarte gasto alguno por la devolución del producto.
- ➔ Lógicamente si has adquirido un producto personalizado, grabaciones sonoras, vídeos, programas informáticos que se hayan desprecintado o se puedan descargar, no podrás ejercer este derecho. Tampoco si has adquirido prensa diaria, publicaciones periódicas, etc.



¿Vas a contratar un curso de idiomas, de informática o a preparar el acceso a la universidad?



Ten en cuenta lo siguiente:

- ⇒ En primer lugar, este tipo de servicio habitualmente lo ofrecen centros de enseñanza no reglada y lo primero que tienes que tener claro es que no obtendrás un título oficial ya que estos sólo pueden otorgarlos centros de enseñanza oficiales (escuela oficial de idiomas, institutos de formación profesional, universidades, etc.).



- ⇒ En segundo lugar: **EXIGE UN CONTRATO:** Léelo detenidamente, en él se deberá especificar el horario de impartición de las clases, la duración total del curso y su programación, el modo de darse de baja, el precio, la forma de pago y el material que se facilita, entre otros aspectos. Es también muy importante que te informes sobre la cualificación y la titulación del profesorado.

Y por último: ATENCIÓN A LA FORMA DE PAGO: Si se opta por el pago a plazos, hay diferentes modalidades que debemos conocer para evitar sorpresas posteriores:

- a) Cuando es la propia academia la que oferta la financiación a través de una única entidad con la que tiene un acuerdo previo y exclusivo, se entiende que ambos contratos, el de financiación y el de enseñanza, están vinculados. Esta vinculación supone que, en caso de que la academia cierre o suspenda la actividad formativa que has contratado, podrás dejar de pagar el crédito, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Crédito al Consumo.
- b) Si la financiación se realiza por medios distintos a lo expuesto anteriormente, no se considerarán contratos vinculados, por lo que, en principio, si la academia deja de impartir clases, tú tendrás que continuar pagando a la entidad financiera.



AL TELÉFONO:

¿Qué es importante que conozcas para evitar problemas?

- ⇒ Los operadores de telefonía sólo podrán cobrarte por el tiempo que realmente consumas, sin que quepa la posibilidad de redondear al alza ni el cobro por servicios no prestados. Es decir, si se hablan 30 segundos no se podrá cobrar el minuto completo.
- ⇒ Si quieres cambiar de compañía, tienes derecho a conservar el número siempre que lo solicites al darte de alta con el nuevo operador.

Y en caso de problemas...

- ⇒ Debes reclamar en primer lugar a la propia operadora. Si ésta no responde en el plazo de un mes, o la respuesta no es satisfactoria, podrás optar entre solicitar el sometimiento del asunto a Arbitraje de Consumo, si el operador está adherido, o reclamar directamente ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (SETSI).
- ⇒ Ambos procedimientos se desarrollan ante órganos no judiciales y tienen carácter gratuito.

Cuando viajes...

en avión

Viajar en avión es cada vez más fácil y barato, por ello, este medio se está convirtiendo en uno de los más utilizados. Ten en cuenta una serie de consejos si vas a contratar este medio de transporte:

- ⇒ Los daños que sufra el equipaje facturado son responsabilidad de la propia compañía mientras se encuentre bajo su custodia.
- ⇒ Si el equipaje sufre daños, dirígete de inmediato al mostrador de la compañía aérea en el aeropuerto y presenta una reclamación por escrito, mediante el denominado Parte de Irregularidad de Equipaje (PIR).
- ⇒ Si eres víctima del overbooking recuerda que tienes derecho a:
 - ✓ Una compensación económica
 - ✓ Reembolso del precio del billete o un transporte alternativo al destino final, o un vuelo de vuelta al punto de partida.
 - ✓ Recibir una atención conveniente.

De cualquier modo, las compañías están obligadas a informar de sus derechos a los usuarios. Para ello, deberán exponer en su mostrador un texto en el que se anuncie expresamente que: "En caso de denegación de embarque, cancelación o retraso de su vuelo superior a dos horas, solicite en el mostrador de facturación o en la puerta de embarque el texto en el que figuran sus derechos, especialmente en materia de compensación y asistencia."



por tierra:

Si lo que vas a utilizar es el transporte terrestre, debes saber que:

- ⇒ En todos los desplazamientos que se realicen en transporte público terrestre, los viajeros estarán cubiertos por el **Seguro Obligatorio del Viajero (SOV)**, cuyo importe se incluirá en el precio del billete.
- ⇒ En autocares, el equipaje de mano es responsabilidad del propio usuario, ya que quedan bajo su custodia, salvo que pueda probar que el daño fue por culpa de la empresa. Sin embargo, cuando los daños se produzcan durante el transcurso de una parada en la que todos los pasajeros abandonen el vehículo y el conductor no haya procedido a cerrar el mismo, sí serán responsabilidad del transportista.

Además, si viajas en tren, ojo a los retrasos y cancelaciones

- ⇒ En los casos de **cancelación**, el viajero tendrá derecho a que se le devuelva el precio del billete. Si la cancelación se produce en las 48 horas inmediatamente anteriores a la salida, la empresa deberá proporcionarle al pasajero la posibilidad de optar entre un transporte alternativo o devolverle el precio. Si se produce en las 4 horas previas, además, deberá de indemnizarle.
- ⇒ En los supuestos de **interrupción del viaje**, la empresa deberá proporcionar al viajero un transporte alternativo. Si la interrupción supera la hora de duración, se deberá sufragar los gastos relativos a la manutención y hospedaje del usuario mientras dure esta situación.

Y en caso de problemas...

- ⇒ Tanto en el vehículo como en los lugares de expedición de billetes, la empresa deberá poner a disposición de los usuarios un **Libro de Reclamaciones** debidamente diligenciado.
- ⇒ En caso de controversia con la empresa responsable del transporte, será posible acudir voluntariamente a las **Juntas Arbitrales de Transporte**. El procedimiento ante éstas es gratuito y el cumplimiento de los laudos que dicten es obligatorio.

Si vas a viajar con un paquete vacacional (un viaje combinado)...

- ⇒ Te deben entregar un **programa o folleto**. Este folleto, en caso de contratar el viaje, tendrá carácter vinculante, es decir, todo lo que te ofrezcan en el tendrán que cumplirlo.
- ⇒ Es necesario firmar un contrato en donde se especifiquen todas las condiciones y características del viaje. Léelo con atención.
- ⇒ Ten en cuenta que, si lo pone en el contrato, se podrá revisar el precio del viaje. Estas variaciones únicamente pueden afectar al precio del transporte, incluido el coste del carburante, tasas o impuestos relativos a determinados servicios y/o tipos de cambio aplicados. Sin embargo, no se podrá revisar el precio al alza dentro de los veinte días inmediatamente anteriores a la fecha de salida del viaje.
- ⇒ Si una vez contratado decides no viajar, tendrás derecho a que se te devuelvan las cantidades ya entregadas, pero deberás indemnizar al organizador con una cantidad variable según el tiempo que reste para la salida del viaje.
- ⇒ Si es el organizador quien cancela, deberán devolverte las cantidades que hubieras entregado o proponerte un nuevo viaje equivalente o superior. Además deberán indemnizarte con una cantidad variable según el tiempo que faltara para el inicio del viaje.





¿SABES LO QUE ES LA GARANTÍA?

La garantía es la obligación que tiene el vendedor y/o el fabricante de entregar sus productos en condiciones adecuadas para su uso, lo que significa que, en caso de que surja algún problema (avería, rotura, etc...) deberán hacerse cargo del mismo.

- ⇒ El plazo legal de duración de la garantía es de dos años, aunque sólo durante los seis primeros meses se entiende que el defecto existía desde antes de la adquisición.
- ⇒ La garantía te da la posibilidad de optar entre la reparación o la sustitución del producto o, cuando esto no sea posible, entre una rebaja del precio o la devolución.

SI QUIERES TATUARTE O PONERTE UN PIERCING

Un piercing o un tatuaje es para toda la vida y, lo más importante, mediante esta práctica, si no se realiza en condiciones, puedes contraer multitud de enfermedades, por eso, si decides hacerte uno, comprueba que:

- ⇒ El local cumple con todas las condiciones higiénicas exigibles y que es atendido por personal especializado.
- ⇒ El material utilizado para atravesar la piel es estéril y de un solo uso.
- ⇒ Las tintas son homologadas y se preparan en recipientes de un solo uso que serán posteriormente desechados. Los piercings deben ser de material hipoalérgico.
- ⇒ No se permite comer dentro de estos locales ni la entrada de animales.

Si eres menor de edad...

Recuerda que, para hacerte un tatuaje o piercing tienes que ser mayor de edad. Si eres menor, será necesario el consentimiento por escrito de tus padres o representante legal.



¿CÓMO SE RECLAMA?: LAS HOJAS DE RECLAMACIONES

Si tienes un problema como consumidor/a, la forma más eficaz de ponerlo en conocimiento de la Administración son las hojas de reclamaciones.

- ⇒ Todo aquel que comercialice bienes o preste servicios dentro de la Comunitat Valenciana está obligado a tener a disposición de los consumidores y usuarios hojas de reclamaciones según un modelo establecido.
- ⇒ Las hojas de reclamaciones están formadas por un juego unitario de impresos que consta de un folio original blanco y tres copias, una rosa, una verde y una amarilla.
- ⇒ El establecimiento está obligado a entregar un juego de hojas cuando lo solicite el consumidor.
- ⇒ Si el establecimiento se niega a facilitar las hojas de reclamaciones, o no dispone de ellas, el consumidor podrá llamar a la Policía local para que levante acta de lo ocurrido ya que se estará cometiendo una infracción en materia de consumo.
- ⇒ Una vez facilitada la hoja de reclamaciones, el consumidor deberá proceder a rellenarla con sus datos, expresando claramente los hechos que han motivado la reclamación y cual es su pretensión, es decir, qué solicita. A continuación, entregará al representante del establecimiento las copias rosa y amarilla, se quedará con la copia verde y remitirá al Servicio Territorial de Consumo de la provincia correspondiente el ejemplar de color blanco.

EL ARBITRAJE DE CONSUMO

Como alternativa a la vía judicial, existe un sistema de resolución de conflictos fomentado por la Administración que busca una mayor rapidez y eficacia: el Arbitraje de Consumo:

El Arbitraje de Consumo, es un sistema gratuito al que se someten voluntariamente el consumidor y el empresario.

Se trata de un sistema más rápido y accesible que el judicial ya que no es necesario abogado ni procurador, además de no requerir especiales formalidades.

La decisión que se adopte deberá ser cumplida y aceptada por ambas partes.





Si tienes dudas o quieres obtener mayor información de cualquier tema, te puedes dirigir a:

**Teléfono de la Generalitat de
Información al Consumidor:**

900 500 222

**Servicios Territoriales de Consumo de la
Generalitat**

**Oficinas Municipales de Información al
Consumidor**

**Asociaciones de consumidores de la
Comunitat Valenciana**

www.gva.es