

EN SEMANA SANTA QUE TUS DERECHOS NO SEAN UN CALVARIO...

Si durante la Semana Santa tienes previsto tomar unos días de descanso y darte una escapada, desde la Organización de Mediadores e Informadores de Consumo, te ofrecemos una serie de consejos que debes de tener en cuenta para que tus vacaciones no sean un calvario.

Recuerda que siempre estamos a tu lado, para informarte y asesorarte sobre los temas de consumo. Tienes a tu disposición más de 1000 Oficinas distribuidas por todo el territorio nacional y si lo prefieres, antes de planificar tu viaje, acércate y te informamos.

1) Compara y consigue las mejores ofertas al mejor precio.

No planifiques tus viajes a ciegas, ahora tienes la oportunidad de utilizar diversas herramientas a través de internet o aplicaciones informáticas que te servirán para comparar y obtener los mejores precios. Podrás realizar cómodamente desde tu casa, la reserva de billetes de avión, barco o tren y si lo prefieres, puedes alquilar un vehículo. También puedes realizar tus reservas en Alojamientos turísticos nacionales e internacionales, (hoteles, casas rurales, apartamentos, camping, etc). Ahora tienes miles de posibilidades, pero recuerda que debes ser cauto y tener mucha precaución a la hora de visitar algunas de estas páginas Web o de utilizar algunas de sus aplicaciones.

2) El precio de los productos siempre debe incluir impuestos y tasas

Recuerda que todos los productos y servicios que se oferten en un establecimiento deben mostrar su precio, con los impuestos incluidos. Tanto la etiqueta de una prenda de ropa como los platos que figuren en la carta de un restaurante o las tarifas de móvil que se anuncien en la web de una operadora deben mostrar el importe final (IVA incluido) y si tienes alguna duda, no contrates ningún servicio sin previamente no recibes la información necesaria.

3) Los comercios deben informar de las formas de pago disponibles

Los establecimientos tienen libertad para elegir los medios de pago que aceptarán, pero la normativa les obliga a que informen claramente. Los establecimientos están obligados a informar mediante carteles informativos y perfectamente visibles las formas de pago, tanto en el interior del establecimiento como en el exterior, Debemos saber si aceptan el pago en efectivo o con tarjeta.

4) Guarda tus justificantes de pago

Recuerda que el ticket es la mejor garantía que tienes como consumidor, en el caso que desee realizar un cambio o para presentar una reclamación. En él debe constar el nombre del establecimiento, la fecha y el importe del producto o servicio adquirido. Es importante exigirlo al abonar una compra y comprobar que incluye información sobre la política de cambios y/o devoluciones del establecimiento. No te marches del establecimiento si no te han dado el ticket o la factura.

5) Todos los productos tienen garantía

Cualquier producto que se adquiera dentro de la Unión Europea tiene una garantía gratuita de dos años. Si descubres un defecto en los seis primeros meses desde que se produjo la compra, no

tendrás más que comunicárselo al vendedor, pero si se excede ese plazo, debes probar que el problema existía cuando lo compraste. La garantía extra que pueda ofrecer un vendedor o fabricante nunca podrá sustituir o acortar los dos años de garantía gratuita que establece la ley.

Los productos de segunda mano también tienen su propio período de garantía: si la compra es a un profesional, se puede pactar un plazo inferior a los dos años, pero nunca menor a 12 meses. Si el vendedor fuera un particular, el período se reduce a seis meses. Solicita las condiciones de la garantía por escrito y conserva toda la documentación.

6) El derecho a cambios y devoluciones puede variar según el establecimiento

Al comprar en una tienda física, recuerda que el establecimiento no está obligado a cambiar el producto o devolver el dinero, a no ser que el producto no esté en perfecto estado, aunque la mayoría de las tiendas suelen aplicar esta política.

En el caso de que compres un producto o servicio por Internet o teléfono, la ley establece que el consumidor tienen un “derecho de desistimiento” de 14 días, incluso si financia la compra. Están exentos los productos cuyo valor dependa del mercado financiero (las acciones de una compañía) o que hayan sido confeccionados a petición del consumidor (como una camiseta personalizada).

7) Siempre tienes derecho a reclamar

Y sobre todo ten presente que cuando el producto que has comprado o el servicio que has recibido no te satisfaga, tienes derecho a presentar una reclamación. Todas las empresas y comercios deben disponer de un soporte duradero en el que realizar estas quejas, algo que habitualmente se materializa a través de las hojas de reclamaciones, las cuales deben estar a disposición del consumidor cuando las solicite.

Si no te la facilitan, acude a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de la ciudad o de la localidad en la que te encuentres disfrutando de tus vacaciones, o en caso contrario, puedes solicitar la presencia de la Policía Municipal o puedes acudir a una Comisaría de la Policía o Cuartel de la Guardia Civil para interponer tu denuncia.

El libro de reclamaciones está compuesto por tres hojas, una original para la Administración y de dos copias, una para el establecimiento y otra para ti. No olvides que tú siempre te tienes que quedar con la hoja de la Administración y la tuya.

La segunda copia deberás presentarla (junto con la documentación disponible) ante el organismo municipal o autonómico competente para su tramitación y/o acudir al Sistema Arbitral de Consumo o la vía judicial si lo que desea es una compensación por los daños y perjuicios ocasionados. En algunos sectores, las reclamaciones tienen una tramitación particular. Por ejemplo, para productos bancarios hay que dirigirse a Atención al Cliente de la entidad. Si no da una respuesta (o la que de, no nos satisface), se debe acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, que tiene seis meses para responder. Su veredicto no es vinculante, por lo que, al final, siempre se puede recurrir a la vía judicial. Para servicios de telecomunicaciones, se debe reclamar ante Atención al Cliente de la compañía y si pasado un mes no tiene respuesta, debes interponer la queja en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.

8) Compra en comercios adheridos al sistema de arbitraje

El Sistema Arbitral de Consumo es una vía extrajudicial con la que podrás resolver las quejas o reclamaciones que presentes en un establecimiento. La principal ventaja es que no tiene coste para el consumidor ni para el empresario y sus decisiones son vinculantes. Por tanto, es recomendable que compres en los establecimientos que estén adheridos a este sistema. Para identificarlos, debes buscar el distintivo que lo acredite, que debe estar en un lugar visible, tanto en tiendas online como físicas.

9) Tus derechos en Internet son los mismos que en tiendas físicas

Tanto si acudes a un establecimiento físico como a una tienda online, debes saber que tus derechos se mantienen. Es más, en casos como las devoluciones, la protección de los usuarios se amplía cuando compran en Internet. Comprueba que lo que recibes llega en buen estado. En caso contrario, devuélvelo indicando el motivo o deja constancia en el acuse de recibo del mensajero de los daños.

10) En rebajas, tus derechos se mantienen

Una reducción en el precio no es sinónimo de una disminución de las garantías. Los establecimientos deben ofrecer los mismos sistemas de pago y la misma política de cambios y devoluciones que durante el resto del año. Nunca debes aceptar productos de peor calidad. La ley permite que se pongan a la venta productos de la temporada actual o de anteriores, pero no que se comercialicen productos defectuosos. En ese caso ya no se estarían ofreciendo “rebajas”, sino “saldos”.