



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

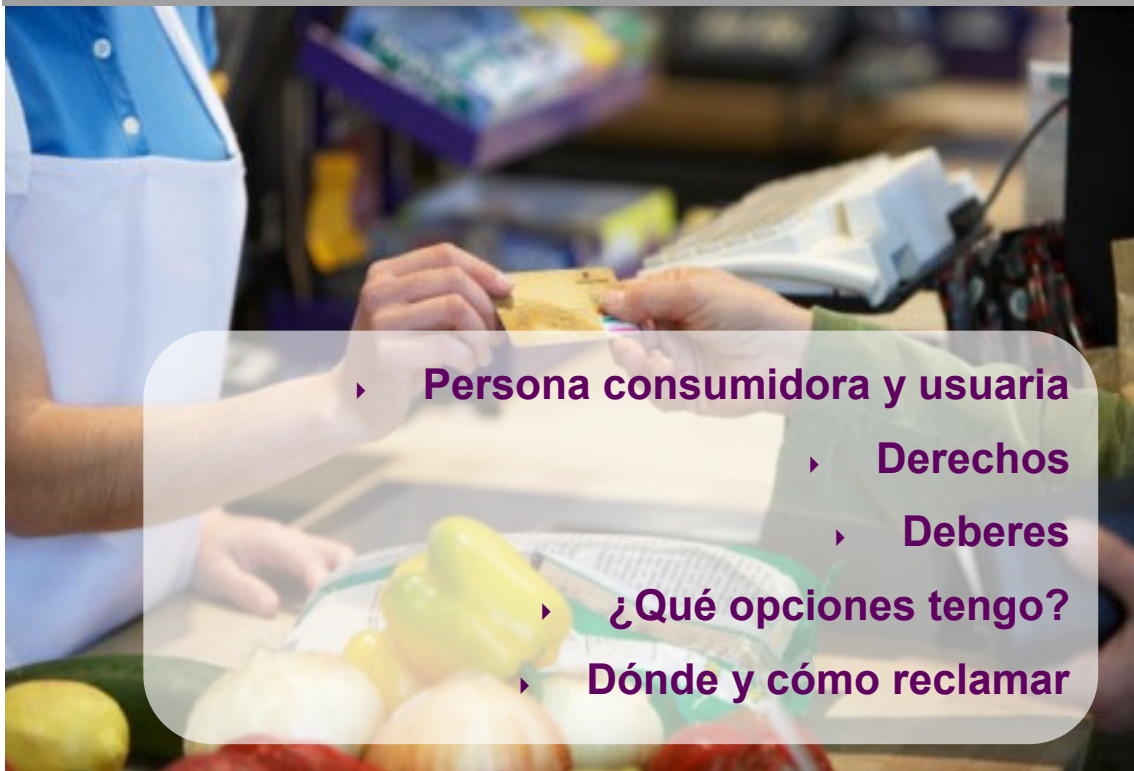


Erakunde autonomiadrina
Organismo Autónomo del

ELISKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

Nociones básicas de consumo

Programa formativo en consumo para personas mayores

- 
- ▶ **Persona consumidora y usuaria**
 - ▶ **Derechos**
 - ▶ **Deberes**
 - ▶ **¿Qué opciones tengo?**
 - ▶ **Dónde y cómo reclamar**

Persona consumidora y usuaria


Eres persona consumidora o usuaria...

...si a título particular, y con independencia de la nacionalidad o residencia, adquieres o utilizas bienes (muebles o inmuebles), productos o servicios como destinataria final, siempre que te los proporcione una empresa, un/una profesional o la Administración cuando actúa en régimen de Derecho Privado. Ejemplos:

- ...cuando compras una cámara de fotos para uso particular.
- ...cuando contratas un servicio de telefonía para tu domicilio familiar.

Derechos

Como persona consumidora y usuaria tienes derecho a:

- Que los productos y servicios puestos a tu disposición no representen riesgo alguno para tu **salud o seguridad** ni para el medio ambiente.
- Que se **garantice** el respeto de tus **intereses** legítimos, **económicos y sociales**, antes, durante y después de la compra del producto o contratación del servicio. 
- Una eficaz **protección jurídica** encaminada a la reparación e indemnización por daños y perjuicios.
- Recibir una **información veraz**, completa, objetiva y comprensible sobre las características esenciales de los bienes y servicios puestos a tu disposición, de tal forma que puedas realizar una **elección consciente y racional** entre los mismos y utilizarlos de una manera segura y satisfactoria.
- Acceder a una **educación y formación** en materia de consumo.
- Derecho a recibir **en euskera y en castellano** información sobre bienes y servicios. Derecho a usar cualquiera de las lenguas oficiales en sus relaciones con las empresas o establecimientos de Euskadi.
- A estar **representada** por medio de Asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

Deberes

- **Compara y elige** el que más se adecue a tus necesidades.
- Desconfía de las ofertas publicitarias especialmente ventajosas.
- Solicita y **guarda el presupuesto, la factura, la contrato...** Todo ello nos puede servir de prueba en caso de conflicto.
- **Lee** detenidamente todas las condiciones del **contrato** (también la letra pequeña) y **no firmes nada** que no entiendas bien.
- **Lee y respeta** las indicaciones de las **etiquetas** del producto y **utilízalo** como criterio de elección.
- Siempre que entregues el producto al comercio o al servicio de asistencia técnica, exige y **guarda el resguardo de depósito.**
- **Cumple** con las **obligaciones** que has asumido al firmar un **contrato.**



¿Qué opciones tengo?

La persona consumidora dispone de 4 iniciativas **para lograr la efectividad de sus derechos:**

- **Consulta** Petición de información que puedes remitir a un organismo de consumo, y así poder aclarar tus dudas en cuanto a derechos y deberes.
- **Reclamación** Comunicación por la que pones en conocimiento de la empresa o establecimiento y/o de la Administración unos hechos que, consideras, han conculcado tus derechos como persona consumidora o usuaria.
- **Queja:** Comunicación que puedes dirigir a la empresa o establecimiento comercial para darle a conocer tu insatisfacción por el producto adquirido o el servicio recibido.
- **Denuncia:** Acto por el que pones en conocimiento de la Administración la existencia de un hecho que pudiera constituir una infracción administrativa en materia de consumo.

Dónde y cómo reclamar

Antes de formular una reclamación, Intentar alcanzar un **acuerdo amistoso** con la empresa o establecimiento.

Si no logras un resultado satisfactorio, **Solicita la hoja de reclamaciones** en el propio establecimiento donde se ha originado el conflicto y preséntala ante el organismo de consumo correspondiente.

- ▶ Servicio Territorial correspondiente de **KontsumoBIDE**: Álava, Bizkaia o Gipuzkoa
- ▶ Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora (**OMIC**) que corresponda a tu domicilio

Si, presentada la reclamación en el organismo de consumo, **no** se consigue un **acuerdo** por la vía de la **mediación**, podrás acudir al **SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO**.

Es una vía **extrajudicial, rápida y gratuita** de resolución de los conflictos de consumo. Tiene carácter **voluntario**, pero **vinculante**.



Otra opción, es la **VIA JUDICIAL**. Hay que señalar que cuando la cuantía reclamada **no excede de 2.000 euros**, puedes presentar la demanda de **juicio verbal** en nombre propio, **sin necesidad de contar con la asistencia de personal abogado y procurador**.



Para mas información:
www.kontsumobide.eus