

# ¿Problemas?

## Consejos para evitar conflictos de consumo

### ANTES DE comprar un producto o de contratar un servicio



¡Las comparaciones no son odiosas! Te ayudarán a elegir el que **más se adapte** a tus necesidades y a tu capacidad de pago.



¿Qué significa esto? Lee las condiciones del contrato y **no firmes nada** que no entiendas.



Las empresas están **obligadas** a cumplir lo que anuncian en la **publicidad, ¡guárdala!**



En compras a distancia, **haz de detective**: busca los **datos** de la empresa y comprueba que la página web es **segura**.

### DESPUÉS DE comprar un producto o de contratar un servicio



▷ El ticket de compra, la factura, el contrato... **¡Guárdalos!** Si falla el producto, ¿qué?



▷ La etiqueta es **súper importante**, ¡léela!



▷ Si lo entregas en el establecimiento o al servicio de asistencia técnica (SAT), **exige y guarda el resguardo de depósito**.

### ¿Y si quiero devolver lo que he comprado?



El establecimiento solo tiene obligación de devolvarte el dinero cuando el producto sea **defectuoso** o se haya **comprometido a ello**. No obstante, ciertas empresas establecen en su política de devoluciones la posibilidad de devolver el dinero o, en su defecto, ofrecen un vale.

En compras a distancia, existe el **derecho de desistimiento**:



Te permite devolver un producto o dar de baja un servicio contratado **sin penalización** ni necesidad de justificar tu decisión. Para ello tienes **14 días**.



Todos los productos **no pueden** ser devueltos. **Excepciones:** artículos hechos a medida, ficheros informáticos o discos desprecintados, por ejemplo.

