

GUÍA DE CONSUMO



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
SAN CRISTÓBAL DE
LA LAGUNA



FEDERACION DE LA ISLA



La oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna ha editado esta guía ante la necesidad de proveer al ciudadano de información básica sobre aquellos aspectos más relevantes que le afectan en su esfera de consumidor y/o usuario.

Esta es una guía de consulta rápida y meramente informativa. En definitiva, esta guía se ha realizado con el objeto de complementar la información y asesoramiento más extenso que se oferta en la Oficina Municipal de Información al Consumidor de San Cristóbal de La Laguna.

La guía ha sido redactada con un lenguaje claro y sencillo, intentando responder a las dudas más genéricas que se puedan plantear a los ciudadanos en la vida cotidiana, como consumidores y/o usuarios de determinados bienes o servicios.

La guía ha sido impresa con criterios ecológicos pero también contamos en la página WEB de la corporación con una versión del manual en formato PDF para envíos por correo electrónico y que es más respetuoso con el medio ambiente.

Les invito a profundizar en estas páginas, a adentrarse en los temas de consumo y a plantear cuantas consultas consideren necesarias y que puedan contribuir a mejorar el servicio que ofrecemos a los ciudadanos de San Cristóbal de La Laguna y a sus visitantes.

Mónica Martín Suárez

Teniente de Alcalde

Concejala de Promoción y Desarrollo Local - Consumo

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR DE SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA



La Oficina Municipal de Información al Consumidor es un servicio directo y gratuito del Área de Promoción y Desarrollo Local del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, a través de la cual todos los ciudadanos pueden solicitar y recibir información sobre los problemas que puedan afectarles como consumidores o usuarios, ofreciendo los siguientes servicios:

Atención personalizada de consultas.

Tramitación de denuncias, quejas y reclamaciones.

Mediación entre reclamante y empresa reclamada para la resolución de determinadas cuestiones.

Realización de tareas de información, formación y educación en materia de consumo.

Control estadístico municipal en materia de consumo.

Colaboración con Asociaciones de Consumidores, Colegios y otros colectivos.

Las consultas se pueden realizar en la OMIC de manera personal, telefónica, por escrito o mediante correo electrónico.

Normalmente la información solicitada se ofrece de manera inmediata pero, en ocasiones, según las características y complejidad de la consulta, la respuesta puede demorarse.

COMO RECLAMAR

Cuando proceda la interposición de una reclamación, ya sea **por escrito o a través de las Hojas de Reclamación**, los datos mínimos que deben figurar son los siguientes:

Datos personales

Nombre, Apellidos, DNI, Dirección y Teléfono, así como cualquier otro dato que consideremos que puede contribuir a una mejor comunicación, como por ejemplo, una dirección de correo electrónico, un número de móvil, etc.

Datos de la empresa

En los que como mínimo debe hacerse constar el nombre de la empresa y una dirección, aunque al igual que con los datos personales, cuantos más datos logremos aportar mucho más ágil es la tramitación.

Hechos

Se debe hacer una exposición lo más detallada posible del hecho o hechos que estamos denunciando, para poder así formar una mejor composición del asunto en cuestión de manera que ayude a explicar claramente el mismo.

Documentación

Se debe adjuntar toda la documentación que posea el reclamante (facturas, presupuestos, garantías, etc.)

Pretensión

Es muy importante especificar claramente lo que pretendemos con la reclamación, pues esta oficina solo entrará a valorar lo solicitado. Por tanto, se debe indicar con claridad lo que se solicita (devolución del dinero, cambio del producto, reparación etc.)

Los conceptos de **consumidor** y **usuario** se encuentran regulados en el ordenamiento jurídico, tanto en la normativa nacional como en la autonómica:

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, establece en su artículo 3:

“Personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional”

Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias, establece en su artículo 2:

A los efectos de esta Ley, se entiende por consumidor o usuario toda persona física o jurídica a la que se ofertan bienes, productos y servicios, o los adquiere, utiliza o disfruta, como destinatario final, para uso o consumo personal, familiar o colectivo, siempre que quien los ofrezca o ponga a su disposición ostente la condición de empresario o profesional, con independencia de su naturaleza pública o privada.

No tendrán la consideración de consumidores y usuarios quienes, sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, utilicen o disfruten bienes, productos y servicios dentro del ámbito de una actividad empresarial o profesional.

**DEFINICIÓN DE
CONSUMIDOR
Y USUARIO**

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS



El derecho a ser protegidos frente a los riesgos que puedan afectar a su salud integral y seguridad, a la calidad de vida y a un medio ambiente adecuado.

El derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.

El derecho a la información veraz, eficaz y suficiente sobre bienes, productos y servicios.

El derecho a la educación y formación en materia de consumo.

El derecho a asociarse para la representación, participación y defensa de sus legítimos intereses y a ser oídos en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afecten directamente.

El derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica, así como el derecho a la reparación o indemnización de daños y perjuicios.

PUBLICIDAD

La publicidad es la función necesaria para dar a conocer un producto, una marca o un eslogan. Los anunciantes utilizan la publicidad para ofrecer sus productos de un modo atractivo para el consumidor y estos últimos deben ser críticos con ella para ejercer el acto de consumo con las mayores garantías posibles.

La persuasión es una de las funciones más importantes de la publicidad ya que el producto tal como es, seguramente, no posee suficientes atractivos y nos recuerda a la vida cotidiana. Por este motivo, el consumidor debe ser capaz de distinguir entre las características reales del producto y la parte de fantasía que le añade la publicidad.

Los contenidos, las prestaciones propias de cada producto o servicio, y las condiciones y garantías que aparecen en la publicidad son exigibles por parte de los consumidores usuarios a los anunciantes.

PUBLICIDAD ~ ENGAÑOSA

En un sentido amplio, puede afirmarse que publicidad engañosa es la que atenta contra los principios que informan la actividad publicitaria, básicamente contra el principio de veracidad.

El artículo 5 de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, modificados por la Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios, hacen la siguiente definición:

“Se considera desleal por engañosa cualquier conducta que contenga información falsa o información que, aún siendo veraz, por su contenido o presentación induzca o pueda inducir a error a los destinatarios, siendo susceptible de alterar su comportamiento económico...”

La citada Ley 3/1991, de 10 de enero, tras la modificación operada por la Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios, establece una diferenciación entre publicidad engañosa en sentido estricto y el engaño por omisión regulado en su artículo 7 y que dispone lo siguiente:

“Se considera desleal la omisión u ocultación de la información necesaria para que el destinatario adopte o pueda adoptar una decisión relativa a su comportamiento económico con el debido conocimiento de causa. Es también desleal si la información que se ofrece es poco clara, ininteligible, ambigua, no se ofrece en el momento adecuado, o no se da a conocer el propósito comercial de esa práctica, cuando no resulte evidente por el contexto”

PAGO



Además del pago al contado, en los comercios podemos pagar con tarjeta.

Existen varias modalidades:

- La tarjeta de débito: es la que normalmente se utiliza para comprar en las tiendas y sacar dinero de los cajeros automáticos. El dinero se descuenta automáticamente de la cuenta en el momento de la compra.
- La tarjeta de crédito: se utiliza para aplazar el pago.
- La tarjeta monedero: se recarga en los cajeros automáticos con el importe que elijas y sirve con la cantidad que se ha seleccionado para pagar productos o servicios de pequeña cuantía.

Le recomendamos algunas precauciones a tomar con las tarjetas:

- Llevarlas firmadas siempre en su reverso.
- No tener anotado el número secreto en ella ni cerca de ella y enseñarla junto con el DNI cuando realice un pago en un comercio (es obligatorio que se lo pidan, aunque muchos no lo hacen).
- Si su tarjeta se pierde o se la roban, le recomendamos seguir estas indicaciones: notificarlo inmediatamente a la entidad bancaria (recuerde tener el teléfono de aviso en otro lugar que no sea la tarjeta) y poner una denuncia en la policía.

Compras por Internet

Es un medio de compra que cada vez está más generalizado y que plantea los mismos problemas que otros sistemas de compra no presencial (por teléfono, por catálogo).

El comprador necesita garantías sobre la calidad y características de los productos que adquiere; el vendedor necesita garantía de pago y debe existir confidencialidad en la comunicación entre ambos. Si lo utiliza le recomendamos tener en cuenta:

- Comparar características y precios antes de comprar.
- Comprueba que el navegador es seguro (si lo es, en la parte inferior derecha aparece un candado cerrado o bien la dirección `http://` se transforma en `https://`).
- Compruebe antes la política de privacidad. Debemos introducir el número de tarjeta en sitios web de confianza que cuenten con un sistema seguro de comunicación.
- Verifique las condiciones de las devoluciones y los gastos de envío asociados a la compra.
- Lleve la cuenta de las transacciones online, vigile a través del e-mail posibles mensajes del vendedor y revise los extractos bancarios de las tarjetas.

Créditos rápidos

Con cierta frecuencia se producen quejas por la adquisición de servicios o bienes a través del sistema de créditos rápidos sin que el usuario sea consciente de ello. Por ejemplo, se contrata un servicio con una empresa determinada y se firma un contrato por medio del cual el pago se realiza a través de una entidad bancaria y por el sistema de pago aplazado. Esta cláusula figura en el contrato, pero suele aparecer en lo que se conoce como letra pequeña y muchas veces pasa desapercibida para el usuario. Por eso, es muy importante leerse detenidamente todo el contrato y consultar cualquier duda antes de firmarlo.

La contratación del crédito rápido se realiza siempre en el establecimiento donde se adquiere el bien o el servicio. Es rápido porque la concesión del crédito y la firma del contrato se realizan en el momento y su firma supone la cesión de la deuda al banco o entidad financiera que da el crédito. El compromiso económico se adquiere, por lo tanto, con la caja o el banco y ello obliga a pagar todos los plazos, independientemente de que el consumidor decida cancelar el servicio contratado.

PRECIO

El precio es la contraprestación que paga el consumidor a cambio del producto que adquiere o de los servicios que se le prestan y en los que, además, se le repercute el impuesto correspondiente, en nuestro caso el I.G.I.C.

Los precios de venta de los artículos **son libres con carácter general** de acuerdo con lo dispuesto para ejercer la libre competencia y con las excepciones establecidas en leyes especiales.

Todos los productos que se ofrecen en establecimientos o son objeto de publicidad **están obligados a indicar la tarifa o precio**. El precio debe estar indicado claramente con carteles o etiquetas, precedido por las siglas P.V.P (precio de venta al público).

En el precio debe incluirse el I.G.I.C, los descuentos y los incrementos derivados de las condiciones de pago, así como los costes adicionales por servicio, accesorios y otros conceptos.

Un precio anunciado u objeto de publicidad vincula al comerciante.

El precio no puede ser nunca superior al anunciado.

Cuando se ofrecen dos precios, se debe exigir al comerciante o empresario el más bajo de los indicados.

Se considera periodo de rebajas aquel en que los comercios ofertan al público sus productos a un precio más bajo de lo habitual. Sólo pueden existir rebajas en periodos de entre una semana y dos meses, y tan solo dos veces al año: una a comienzos de invierno y otra en verano.

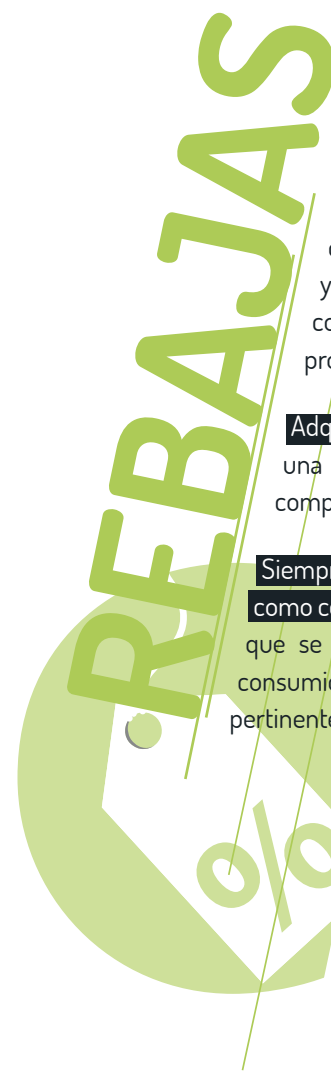
Durante el periodo de rebajas se recomienda que se atienda a las siguientes consideraciones:

Durante el periodo de rebajas los consumidores tienen los mismos derechos que el resto del año. Durante este periodo el consumidor sigue manteniendo todos los derechos que estipula la legislación. Esto afecta también a la garantía de los productos comprados, que no puede variar.

Los productos deben ser los mismos que los que los ofertados con anterioridad a las rebajas. Los comercios sólo pueden poner a la venta productos que han sido ofertados un mes antes de las rebajas, y en la etiqueta tiene que constar el precio anterior así como el precio rebajado. Tan poco se pueden ofertar productos con defectos.

Adquiera productos que necesite. Aunque pueda parecer una época donde se pueden obtener ventajas en las compras, intente comprar sólo lo que realmente necesita.

Siempre que estime que se han vulnerado sus derechos como consumidor busque información y reclame. Si considera que se ha cometido una vulneración de los derechos del consumidor pida la hoja de reclamaciones y haga los trámites pertinentes para reclamar.



HORARIOS

El horario comercial global en el que los establecimientos comerciales podrán desarrollar su actividad durante el conjunto de días laborables de la semana se fijará libremente por cada comerciante sin que el mismo pueda sobrepasar las 90 horas. Por tanto, con algunas excepciones, el horario de apertura es fijado libremente por cada comerciante con el límite de 90 horas.

Todos los establecimientos han de tener a la vista del público el horario de apertura y cierre.

GARANTÍAS

De acuerdo con la **normativa vigente**, todos los **productos de consumo** (bienes muebles) tienen una **garantía legal** y cualquier persona compradora de dichos productos tiene los **derechos legales** que reconoce la ley.

Algunos establecimientos mejoran esta garantía mínima legal con condiciones más favorables al consumidor, la llamada garantía comercial.

Todas las empresas, deben informar de la garantía del producto de la forma siguiente:

Deben informar sobre los derechos de las personas consumidoras en caso de falta de conformidad por medio de un cartel informativo, un documento escrito, una factura, un ticket de compra o cualquier otro medio que permita tener constancia.

El **marco legal de garantía** tiene por objeto facilitar al consumidor distintas opciones para exigir el saneamiento cuando el bien adquirido no sea conforme con el contrato.

Al **consumidor** se le da la opción de **elegir** entre:

Exigir la **reparación del bien**

Exigir la **sustitución del bien**, salvo que ésta resulte imposible o desproporcionada

Cuando la reparación o sustitución no fueran posibles, por las causas citadas, el consumidor podrá exigir la **rebaja del precio o la resolución del contrato**

Se reconoce un **plazo de dos años**, a contar desde la fecha de la compra para que el **consumidor pueda hacer efectivos estos derechos**, salvo en el caso de **bienes de segunda mano**, donde el consumidor y el vendedor podrán pactar un periodo distinto **nunca inferior a un año**.

Si durante los **seis primeros meses** desde la entrega del bien se manifiesta una **falta de conformidad** con el bien, **se presume que dicha falta existía** cuando se entregó el bien. **A partir del sexto mes, el consumidor deberá demostrar** que la falta de conformidad existía en el momento de la entrega del bien.

Por lo que se refiere a la **garantía comercial** ofrecida por el vendedor o por el productor del bien debe **poner al consumidor en una posición más ventajosa** en relación con los derechos ya concedidos a los consumidores por esta ley.

La garantía comercial debe figurar en un **documento escrito**, o en cualquier otro **soporte duradero**, en el que se establezcan los **elementos esenciales necesarios para su aplicación**

RECOMENDACIONES GENERALES SOBRE CONTRATACIÓN

Antes de comprar un bien o de contratar un servicio, infórmese de sus derechos y compare precios y características en los distintos establecimientos o empresas que puedan prestar dicho servicio.

Ante la contratación de reformas, reparaciones de coches y servicios de reparación de aparatos, se recomienda solicite un presupuesto previo.

Antes de firmar un contrato de prestación de servicios o compraventa lea detenidamente el documento haciendo especial

hincapié en las cláusulas y letra pequeña de dicho contrato.

Recuerde que algunos tipos de contratos telefónicos tienen validez, las condiciones que aceptemos telefónicamente pueden ser exigidas a posteriori. Por tanto, se recomienda no aceptar aquellas condiciones que no se entiendan o ante las cuales exista alguna duda.

Quédese copia de todo lo que firme y asegúrese de que su contenido es idéntico al original que deja a la persona con la que ha contratado.

El artículo 82 y siguientes del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, regula las cláusulas abusivas en la contratación.

Se definen como cláusulas abusivas

CLÁUSULAS ABUSIVAS

aquellas "estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquellas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato"

TELEFONÍA MÓVIL



Una gran parte de las quejas y reclamaciones que se tramitan en la Oficina Municipal de Información al Consumidor están relacionadas con la telefonía móvil e Internet.

Desde la O.M.I.C de La Laguna le hacemos las siguientes recomendaciones a la hora de contratar con este tipo de empresas:

Recuerde que la publicidad vincula a la empresa, por tanto, podrá exigir a las compañías aquellas ofertas que hayan sido publicitadas.

Elija teléfono móvil de tarjeta o contrato en función del uso que le vaya a dar:

TARJETA Para poco uso y si sólo se quiere estar localizable. (El precio de las llamadas es más caro pero no se paga cuota de conexión ni mensualidades)

CONTRATO Si se va a dar uso habitual

Antes de contratar haga una comparativa de precios y condiciones entre las diferentes operadoras. Existen numerosas modalidades de contrato. No obstante, antes de contratar, compare las distintas las ofertas:

- Elija aquella que más le convenga porque se adapta a sus necesidades y a su economía.
- Tenga en cuenta en qué horarios va a utilizar más los servicios que contrate.

Le recomendamos hacer un seguimiento de los plazos de inicio y termino de las ofertas. Recuerde que los terminales de teléfono tienen una garantía legal mínima de dos años.

Independientemente del operador con el que contrate, tiene derecho a conservar su número de teléfono (portabilidad). La solicitud de alta en otro operador supone automáticamente la solicitud de baja en el anterior. Desde que se pide, la portabilidad deberá ejecutarse, como máximo, en un mes.

Exija el contrato siempre y por escrito.

- Léalo detenidamente.
- Resuelva todas las dudas que tenga.
- Guarde y conserve el contrato y la publicidad. El contrato es necesario en caso de reclamación.

El contrato deberá cumplir una serie de premisas (Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios), para que, si decidimos **DARNOS DE BAJA**, este proceso no sea dificultoso.

- Puede darse de baja en cualquier momento aunque en el contrato se haga constar un periodo mínimo de permanencia. Debe tener en cuenta que si se da de baja antes de cumplirse ese plazo, puede ser objeto de penalización.
- Deberá solicitar la baja con una antelación mínima de quince días.

Con respecto al servicio:

- Si sufre una interrupción del servicio tiene derecho a ser indemnizado con arreglo al contrato suscrito.
- Tiene derecho a una compensación en caso de sobrecarga de la red o de no alcanzarse la cobertura contratada.

La factura debe contener:

- La cuota de abono, que es fija y que se paga por adelantado (mensualmente o bimensualmente) por el servicio contratado (línea, terminal, instalación), independientemente de su uso.
- El consumo correspondiente a las llamadas realizadas con anterioridad, distinguiéndose las llamadas locales, provinciales, interprovinciales e internacionales, así como las efectuadas a móviles y las de tarificación adicional.
- Si usted deja de abonar algún recibo, el operador tiene derecho a suspenderle el servicio manteniéndole todas las llamadas entrantes, así como las salientes de servicios de urgencia durante días. Pasados unos días puede interrumpirle el servicio definitivamente.

Si contrata un servicio de telefonía fija, tiene derecho a disponer de una guía telefónica con todos los teléfonos fijos de su ámbito territorial, independientemente de la compañía que preste el servicio.

Las operadoras ofrecen diferentes formas de acceso a Internet, con diferentes velocidades de acceso y diferentes tarifas. Le recomendamos que se **informe bien** y seleccione la que más se acerque a sus necesidades e intereses.

Cuando decida contratar alguno de estos servicios es necesario valorar:

Nuestra necesidad de este servicio / El uso que le vamos a dar

Los posibles horarios de utilización / Las tarifas ofertadas

Con respecto a la contratación, **exija que el plazo** prometido u ofertado por el operador para proveer el acceso al servicio figure en él.

Los operadores suelen mantener diversas modalidades de acceso, algunas con velocidades mínimas garantizadas: verifique la existencia de este dato y **compruebe si se detallan posibles indemnizaciones** por interrupciones o suspensiones temporales del servicio.

Si el operador desea introducir **modificaciones** en el contrato, deberá comunicarlas al usuario con una **antelación mínima de un mes**.

Si detecta **faltas de conexión por avería** y su operador de internet no se hace responsable, interponga una reclamación contra él, salvo que la avería haya afectado también al servicio telefónico. En este último supuesto deberá reclamar ante el operador telefónico si fuera distinto del primero.

Si interpone una solicitud de baja que tiene como motivo un **deficiente servicio, hágalo constar expresamente en la comunicación**. Ponga de manifiesto ese hecho en dicho escrito, precisando las deficiencias y las fechas o periodos en que se produjeron.

INTERNET



COMPAÑÍAS AÉREAS

El contrato de transporte con una compañía aérea se formaliza con el billete, que únicamente puede ser utilizado por su titular.

El billete permite al pasajero ser trasladado junto con su equipaje de acuerdo con las condiciones generales de la compañía que deben figurar resumidas en él. Esta información puede consultarse en las oficinas de la empresa y también debe facilitarse cuando la contratación se realiza por teléfono o internet.

Cancelación o retraso.

Si la compañía aérea cancela un vuelo o deniega el embarque a algún pasajero sin motivo, debe ofrecer a los pasajeros afectados la elección de una de las siguientes opciones:

- Reembolsarle el coste íntegro del billete en siete días.
- Llevarle hasta el destino final en condiciones de transporte similares, lo más rápido posible.
- Conducción hasta el destino final en condiciones de transporte similares, en una fecha posterior que convenga al pasajero.

Con independencia de la elección del pasajero, la compañía aérea debe compensarle económicamente con las tarifas establecidas.

Además de las compensaciones mínimas, a los pasajeros se les debe **ofrecer de forma gratuita** cuando se cancele el vuelo o incluso cuando se produzca un retraso considerable:

- Comida y líquidos suficientes.

- Dos llamadas telefónicas, mensajes de fax o correos electrónicos.
- Cuando se ofrezca un transporte alternativo con salida al día siguiente o después, alojamiento en hotel y transporte (entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento).

Si el retraso del vuelo es de más de cinco horas, el pasajero tiene derecho a solicitar la devolución del precio del billete. El reintegro debe hacerse efectivo, como máximo, en siete días.

Los viajeros **no tienen derecho** a ninguna compensación **cuando se les informe** de la cancelación:

- Con al menos dos semanas de antelación.
- Entre dos semanas y siete días antes, si se les ofrece un transporte alternativo que les permita salir no más de dos horas antes del anterior y llegar a su destino final con menos de cuatro horas

de retraso respecto al viaje contratado.

- Con menos de siete días de antelación, si se les ofrece otro vuelo que les permita salir no más de una hora antes del anterior y llegar a su destino final con menos de dos horas de retraso respecto del vuelo contratado.

Por último, la compañía aérea **no está obligada** a abonar compensación económica en el caso de que se pruebe que la cancelación del vuelo se debe a **circunstancias extraordinarias** que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.

Si la compañía aérea asigna al pasajero una plaza de clase superior a la contratada sin que lo haya solicitado, no puede cobrarle ningún suplemento. Si le asigna una de clase inferior, la compañía debe devolverle parte del billete en el plazo de siete días.

Equipaje

La compañía aérea **está obligada** a indemnizar **tanto si se pierde como si se deteriora el equipaje facturado**. Las indemnizaciones las calcula la propia compañía aérea y tienen un límite marcado por normas internacionales

Los pasajeros pueden realizar, en el momento de facturar, una **declaración especial del valor del equipaje** pagando un importe adicional. En caso de pérdida, la compañía aérea indemnizará al usuario con esa cantidad.

Si se produce algún problema con el equipaje facturado, los pasajeros pueden acudir al mostrador de la compañía aérea y hacer una incidencia o reclamación por escrito a través del **Parte de Irregularidad de Equipaje** al que hay que acompañar la pegatina que se pega a la tarjeta de embarque en el momento de facturar. Asimismo, el usuario puede acudir al mostrador de AENA en el aeropuerto, donde le informarán de su ubicación y el procedimiento a seguir para la reclamación.

Además del Parte de Irregularidad de Equipaje los usuarios deben presentar una **reclamación por escrito ante la compañía aérea** ante el deterioro, pérdida o retraso del equipaje facturado.

En caso de no estar de acuerdo con la indemnización recibida el consumidor puede reclamar ante la propia compañía y, en su caso, ante la **Agencia Estatal de Seguridad Aérea de la Dirección General de Aviación Civil del Ministerio de Fomento**.

La compañía aérea debe informar a sus clientes de todas las condiciones de contratación de los pasajes antes de que el usuario decida comprarlos. Esto incluye también las condiciones de transporte de maletas.

Aunque la legislación española establece que el billete de avión incluye el transporte del equipaje del pasajero, la normativa europea (Reglamento CE 1008/2008, de 24 de septiembre), da libertad a las compañías aéreas comunitarias para fijar sus tarifas y las condiciones de transporte. Por tanto, **cada compañía decide la manera de presentar su tarifa al pasajero**.

Salvo que el pasajero haya aceptado expresamente una tarifa especial que excluya el transporte del equipaje (condición de la que debe ser

informado previamente), en el resto de casos, a los usuarios que se vean obligados a pagar por su maleta en el aeropuerto **les recomendamos:**

- Exigir a la compañía un **recibo** en el que figure el concepto del cobro e importe.
- Presentar en los mostradores del aeropuerto de AENA una **reclamación** si no están de acuerdo y adjuntar copia del recibo.
- Enviar en el plazo máximo de un mes una **copia** a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea del Ministerio de Fomento y presentar **reclamación** en una Oficina de Información al Consumidor.

Indemnización por accidente

Si se produjera un accidente durante el vuelo, embarque o desembarque, el pasajero tiene derecho a recibir de la compañía aérea una indemnización cuando, como consecuencia del suceso, se produzca alguna lesión o su muerte.

La compañía no estará obligada al pago de indemnización si se prueba que el accidente sufrido por el pasajero es consecuencia de su negligencia.

Facturación y embarque

Las compañías aéreas deben proporcionar al pasajero una tarjeta de embarque, documento necesario para poder embarcar. Para obtenerla, es necesario identificarse mediante el Documento Nacional de Identidad o pasaporte en vigor.

Las compañías están obligadas a transportar el equipaje del viajero, aunque **pueden establecer límites de peso y tamaño**. El equipaje de mano también tiene que ajustarse a un tamaño determinado, además, **está restringida la cantidad de líquidos** o sustancias similares que se pueden pasar por los controles de seguridad de los aeropuertos.



VIAJES COMBINADOS



Según lo establecido en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias estamos ante un viaje combinado cuando existe contratación de dos o más de los siguientes elementos:

Transporte , Alojamiento

Otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado

Además de la combinación de los elementos anteriores, se requiere para encontrarnos ante un viaje combinado que se haya ofrecido por un precio global y la prestación del servicio debe ser superior a 24 horas o incluir como mínimo una noche de estancia.

Ante un contrato de viaje combinado se distingue entre organizador y detallista, que deben ser, en ambos casos, agencias de viajes.

El organizador es la persona física o jurídica que de forma no ocasional organiza viajes combinados y los vende u ofrece directamente o por medio de un detallista. El detallista es la persona física o jurídica que ofrece o vende viajes combinados propuestos por un organizador.

El detallista, o en su caso el organizador, deberá poner a disposición de los consumidores un programa o folleto informativo que contenga por escrito la oferta sobre el viaje combinado y que deberá incluir **información clara y precisa sobre:**

En caso de fraccionamiento de la estancia, los distintos períodos y sus fechas.

Los medios, características y categorías de los transportes que se vayan a utilizar.

Las fechas, horas y lugares de salida y de regreso.

En caso de que el viaje combinado incluya alojamiento, su situación, su categoría turística y sus principales características, así como su homologación y clasificación turística, en aquellos países en los que exista clasificación oficial y el número de comidas que se sirvan.

Número mínimo de personas exigido, en su caso, para la realización del viaje combinado y, en tal supuesto, fecha límite de información al consumidor en caso de cancelación, que deberá efectuarse con una antelación mínima de diez días a la fecha prevista de iniciación del viaje.

El itinerario.

Las visitas, excursiones o demás servicios incluidos en el precio total convenido del viaje combinado.

El nombre y la dirección del organizador, del detallista y, si procede, del asegurador.

El precio del viaje combinado y de los posibles derechos e impuestos correspondientes a los servicios contratados, cuando no estén incluidos en el precio del viaje combinado.

Modalidades de pago del precio y, en su caso, calendario y condiciones de financiación.

Toda solicitud especial que el consumidor haya transmitido al organizador o al detallista y que éste haya aceptado.

La obligación del consumidor de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate.

El plazo de prescripción de las acciones que el consumidor podrá ejercitar por la no ejecución o ejecución deficiente del contrato.

El plazo en que el consumidor podrá exigir la confirmación de sus reservas.

Contrato deberá formalizarse por escrito y contener entre sus cláusulas al menos los siguientes elementos:

- ▮ Destino del viaje.
- ▮ En caso de fraccionamiento de la estancia, los períodos y sus fechas.
- ▮ Medios, características y categorías de los transportes a utilizar.
- ▮ Fechas, horas y lugares de salida y regreso.
- ▮ Si incluye alojamiento, su situación, categoría turística, características, homologación y clasificación turística (donde exista) y el número de comidas a servir.
- ▮ Si se exige un número mínimo de inscripciones para el viaje, expresión de la fecha límite para ser informados en caso de cancelación, que debe efectuarse con una antelación mínima de 10 días a la fecha de inicio del viaje.
- ▮ El itinerario.
- ▮ Visitas, excursiones y demás servicios incluidos en el precio del viaje.
- ▮ Nombre y dirección del organizador, detallista y, si procede, del asegurador.
- ▮ Precio del viaje, desglosando los gastos de gestión, con indicación sobre toda posible revisión (de acuerdo con lo establecido legalmente) y posibles derechos e impuestos que no estén incluidos en el precio.
- ▮ Modalidades de pago del precio y, en su caso, calendario y condiciones de financiación.
- ▮ Toda solicitud especial que haya sido transmitida por el cliente al organizador o al detallista y que éste haya aceptado.
- ▮ La obligación del consumidor de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador directo del servicio.
- ▮ El plazo en que podemos exigir la confirmación de las reservas.
- ▮ La posibilidad del cliente de ejercer acciones por vía judicial contra el organizador o contra el detallista, y el plazo de dos años para hacerlo.

Los precios establecidos sólo podrán ser modificados por la agencia cuando concurren estas dos condiciones:

- a) Que en el contrato se establezca expresamente la posibilidad de revisión de tarifas, tanto al alza como a la baja, y para ello se concreten las formas de cálculo a utilizar.
- b) Que la revisión esté causada por variaciones de precios de: transportes, incluido el coste de los carburantes, tasas e impuestos aplicables y tipos de cambios aplicados. No se podrán revisar los precios al alza (aumentar el precio del viaje, en los 20 días anteriores a la fecha de salida del viaje)h

Si la agencia exige anticipos, deberá entregar un recibo o justificante en el que consten las cantidades recibidas y sus conceptos.

Cancelación: el usuario o consumidor podrá desistir de los servicios solicitados o contratados en cualquier momento y tendrá derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, pero deberá indemnizar al organizador o detallista salvo que tal desistimiento tenga lugar por causa de fuerza mayor. Es decir, el consumidor abonará a la agencia un porcentaje del precio acordado.

Si la agencia cancela el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por motivos no imputables al consumidor, el consumidor tendrá derecho al reembolso de todas las cantidades pagadas o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior, si así se lo ofrece la agencia.

RECOMENDACIONES

- Conserve todos los documentos escritos referentes al viaje hasta que finalice el mismo. Dichos documentos serán imprescindibles para formular posibles reclamaciones: folleto informativo, documento escrito donde consten los cambios de la información, etc.

- Si durante el desarrollo del viaje surgiera algún problema, debemos procurar comunicar y resolver las deficiencias observadas en el mismo lugar en el que se produzcan (en el alojamiento, en el medio de transporte, etc.), debiendo efectuar la correspondiente reclamación en dicho lugar.

- Las quejas y problemas surgidos deberán ser comunicados a la agencia de viajes a la mayor brevedad posible e intentar alcanzar un acuerdo amistoso.

ADQUISICIÓN DE LA VIVIENDA



Consejos Generales ante la compra de una vivienda:

- Piense bien antes de comprar las **características** que necesita de una **vivienda** y la ubicación ideal.
- Antes de proceder a la **firma** de cualquier documento, **léalo detenidamente** y consulte a un experto si no entiende algo.
- **Compruebe la titularidad de los terrenos y de la vivienda.**
Si la vivienda ya está edificada compruebe si tiene cargas y afecciones. Si compra sobre plano compruebe el estado de los terrenos en los que se va a edificar. Si el vendedor no proporciona esta información, puede **solicitarse nota simple en el Registro de la Propiedad.**

- Si no se lo han proporcionado, **solicite el plano de la vivienda y la memoria de calidad.**

Guarde toda la documentación y publicidad.

- Si va a solicitar **préstamo hipotecario**, haga una **comparativa** de las ofertas de diferentes entidades bancarias.

Recuerde que como **comprador**, usted **no está obligado a subrogarse** en el préstamo hipotecario solicitado por el constructor para la financiación de la construcción de la vivienda. **Tampoco debe el comprador hacerse cargo de los gastos de cancelación de la misma.**

- Si en el pre-contrato o contrato de compraventa existe **fecha de entrega** de la vivienda, la **empresa está obligada a cumplirla.**

Defectos en la vivienda:

Una vez formalizada la compraventa y entregadas las llaves de la vivienda, si el comprador observa defectos en la vivienda y a pesar de haberlos comunicado al vendedor este no ha procedido a su reparación, se recomienda que lo comunique por escrito certificado o burofax estableciendo un plazo para la respuesta o subsanación de los defectos. Si transcurrido ese plazo no se ha procedido a la reparación o no le han contestado a la solicitud, el propietario podrá cumplimentar las hojas de reclamaciones en la empresa, y una vez firmadas y selladas por el consumidor y por la promotora, constructora, ésta se quedará con la copia rosa y el consumidor con la verde y la blanca (que deberá remitir a la Oficina de información al consumidor junto con una copia del contrato, memoria de calidades, copia del escrito o burofax y toda aquella documentación de que disponga)



COMPRA DEL AUTOMÓVIL

VEHÍCULO NUEVO

Antes de proceder a la compra de un vehículo nuevo, es importante comparar entre las marcas que existen en el mercado, fijarse en sus prestaciones y su equipamiento y si incluyen o no descuento por la entrega del vehículo usado. También es recomendable priorizar atendiendo a nuestras necesidades.

- Conserve los catálogos y anuncios mediante los cuales decidió su compra. Su contenido será exigible, aunque no se corresponda con lo reflejado en el contrato, y será de mucha utilidad ante una posible reclamación.

Todos los establecimientos de venta de vehículos deben tener carteles con la siguiente información:

- Información sobre las emisiones de CO₂ e informar sobre el consumo de combustible de cada modelo.
- Información sobre horarios de atención al público y de la existencia de hojas de reclamación a disposición de los clientes.

Asimismo, todos los establecimientos deben facilitar información detallada sobre lo siguiente:

- Precios de cada uno de los vehículos, gravámenes e impuestos incluidos.
- Los datos, características técnicas y demás información preceptiva sobre los vehículos a la venta.

Una vez decidida la compra del vehículo conviene que las condiciones queden recogidas en un contrato o documento equivalente, que todo establecimiento debe dar al comprador si así lo solicita. Proceda a la lectura detallada de todas las cláusulas y si no entiende algún aspecto del contrato tómese su tiempo y consulte.

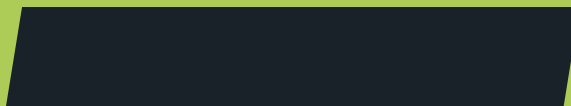
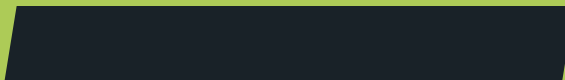
En el contrato deberá constar como mínimo:

- La identificación de las partes.
- Derechos y obligaciones de los contratantes.
- En su caso, la cantidad entregada a cuenta por el adquirente.
- El precio con recargos e impuestos incluidos.

Es conveniente que el documento se extienda por duplicado, de forma que se entregue al comprador un ejemplar sellado y firmado y el otro quede en poder del establecimiento vendedor.

Junto al contrato se entregará al consumidor obligatoriamente los siguientes documentos:

- Documento de financiación, si se hubiese optado por financiar la compra.
- Si el consumidor entrega un vehículo propio como parte del precio, justificante de dicha entrega y cantidad.
- Información sobre las condiciones de garantía del vehículo y documento de garantía comercial si el vendedor la contempla, ya que esta última es opcional.
- Manual de características del vehículo editado por el fabricante.



VEHÍCULO SEGUNDA MANO

Se puede adquirir un vehículo de ocasión a un profesional o a un particular. La compra directa a un particular puede resultar más económica, aunque con frecuencia, no disfruta de las garantías que ofrece la compra a un profesional.

Si se compra a un particular debe examinar bien el vehículo, y si no se entiende sobre cómo hacerlo, debe examinarlo un profesional.

Si se compra a un profesional, puede resultar más caro, pero con la garantía que estos vehículos han pasado un control antes de ponerse a la venta y el comprador, además de la garantía legal, disfruta, a menudo, de una garantía comercial o contractual, cuya duración es variable.

Se aconseja, antes de comprar, probar el estado de los frenos, los neumáticos, el motor... y también comparar su número de identificación o el número de serie inscrito en el motor, con el número inscrito sobre la tarjeta de identificación del vehículo. También se aconseja leer el último informe técnico del vehículo.

Requisitos necesarios del contrato de compra-venta:

- Nombre y dirección de las dos partes, con la identificación detallada del vendedor
- Lugar y fecha de la entrega del vehículo
- Precio neto (sin IVA/IGIC)
- Número de chasis del vehículo, que debe coincidir con el número de certificado de propiedad
- Declaración del vendedor que diga que se trata de un vehículo no robado, que no proviene de un accidente, del tipo de vehículo que se trata (marca y modelo) y de los accesorios que tiene
- Firma de ambas partes

Documentación que debe entregar el vendedor:

- Contrato de compra-venta
- Factura y recibo con la fecha correspondiente
- Ficha técnica del vehículo
- Último informe del control técnico

CONSUMO SOSTENIBLE

El consumo sostenible es una forma de consumir bienes y servicios para cubrir nuestras necesidades básicas, aportando una mejor calidad de vida, pero reduciendo el consumo de recursos naturales y materiales tóxicos, y disminuyendo asimismo las emisiones de desechos y contaminantes en todo el ciclo de vida del servicio o producto. Todo ello con el fin de no hipotecar el futuro de las próximas generaciones.

Uso de los electrodomésticos. Algunas recomendaciones para el ahorro:

Electrodomésticos

El ahorro de energía es un objetivo que podemos tener presente en todas nuestras actividades diarias, existiendo, además, instrumentos técnicos y legislativos que nos ayudan en esa finalidad. En ocasiones dicho ahorro depende directamente de determinadas elecciones que tomamos como consumidores y que van desde la elección de nuestra vivienda hasta la compra del más simple de los electrodomésticos o de una simple luminaria. En otros casos, la posibilidad de ahorro va directamente ligada al uso que hacemos de nuestros electrodomésticos e instalaciones.

Los establecimientos que venden electrodomésticos están obligados a informar a los consumidores sobre el etiquetado energético en lavadoras, secadoras, lavavajillas, frigoríficos, congeladores, lámparas de uso doméstico (bombillas, fluorescentes y bombillas de bajo consumo), hornos y equipos de aire acondicionado.

Los niveles de eficiencia energética se determinan por una letra que va desde la A a la G. La A indica la máxima eficiencia; la D, un nivel intermedio y la G, la mínima eficiencia.

De lo expuesto, observamos que el etiquetado energético cumple una función fundamental de cara a la información del consumidor, que puede determinar su

elección en base a parámetros de consumo energético y rendimiento, en definitiva, de eficiencia energética, teniendo en cuenta de que la presumible diferencia de precio entre un electrodoméstico más eficiente y otro menos eficiente se suele amortizar claramente a lo largo de la vida útil del mismo.

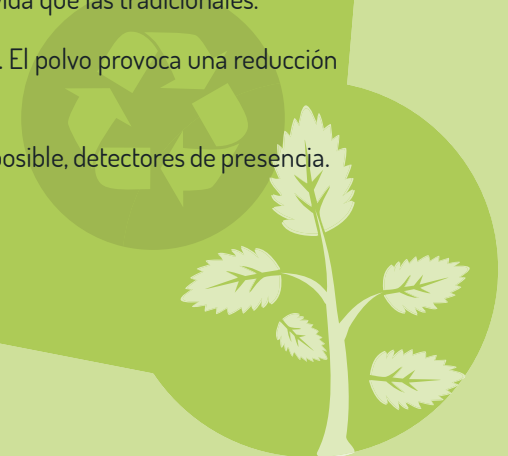
- Utilizar el lavavajillas y la lavadora cuando estén llenos.
- Evitar lavar los platos a mano con agua caliente: es un 60% más caro que llenar el lavavajillas. Si se lava a mano, mejor llenar un recipiente con agua que lavarlos a chorro abierto y limpiar antes con papel los restos de aceites.
- Evitar poner la lavadora a mucha temperatura: lavar a 90 grados consume el doble que a 60. Evitar centrifugar varias veces y limpiar regularmente los filtros: ayuda a la eficacia del aparato.
- Limitar el uso de la secadora: gasta mucha energía.
- Si se forma escarcha en el congelador, descongelar antes de que la capa de hielo alcance 3 mm de espesor: se conseguirán ahorros de hasta el 30%.
- Comprobar que las gomas del frigorífico están en buenas condiciones y cierran bien.
- Introducir los alimentos fríos en la nevera: se ahorra más energía que si están calientes.
- Ajustar el termostato a 6 grados en el frigorífico y a -18 en el congelador. Cada grado menos de temperatura aumenta innecesariamente un 5% el consumo de energía.
- Abrir y cerrar lo menos posible las puertas del frigorífico y congelador evitando así pérdidas de frío.

Vehículos. Todos los vehículos de turismo nuevos deben disponer de una etiqueta sobre consumo de combustible y emisiones de CO₂ de forma claramente visible.

Para ello, en la etiqueta deberán constar obligatoriamente los datos de consumo oficial de litros por cada 100 km según el tipo de conducción (en ciudad, en carretera y una media ponderada). Igualmente deberán aparecer las emisiones de CO₂ por km.

Uso del aire acondicionado. Algunos consejos para el ahorro de energía:

- Fijar una temperatura de unos 25 grados. Cada grado que disminuya la temperatura estará consumiendo un 8% más de energía.
- Desconectar el aire acondicionado cuando no haya nadie en casa o en la habitación que se esté refrigerando.
- Limpiar periódicamente los filtros del aire.
- Mantener bien cerradas las ventanas para no derrochar energía.
- Instalar toldos y persianas impide las radiaciones directas del sol y disminuye, por tanto, las necesidades de refrigeración.
- Iluminación. Algunas recomendaciones para el ahorro:
 - No dejar el televisor ni otros aparatos en posición 'stand-by'. Nos permitirá ahorrar 20w/hora en cada aparato.
 - Aprovechar al máximo la luz natural y, si se puede, pintar las paredes y los techos de colores claros.
 - No tener encendidas las luces que no son necesarias. En el caso de un fluorescente, si va a estar apagado menos de 20 minutos, es mejor dejarlo encendido.
 - Para luces que vayan a estar encendidas muchas horas, lo mejor son las bombillas de bajo consumo. En general, es recomendable el uso de bombillas halógenas, porque tienen más vida que las tradicionales.
 - Limpiar a menudo lámparas y bombillas. El polvo provoca una reducción de luz.
 - En zonas de paso y garajes instalar, si es posible, detectores de presencia.



SALUDO CONCEJALA MÓNICA MARTÍN	1
OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR DE SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA	2
COMO RECLAMAR	4
DEFINICIÓN DE CONSUMIDOR Y USUARIO	5
DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS	6
PUBLICIDAD	8
PUBLICIDAD ENGAÑOSA	9
PAGO	10
PRECIO	12
REBAJAS	13
HORARIO	14
GARANTÍAS	14
CONSEJOS GENERALES SOBRE CONTRATACIÓN	16
CLÁUSULAS ABUSIVAS	16
TELEFONÍA MÓVIL	17
INTERNET	19
COMPAÑÍAS AÉREAS	20
VIAJES COMBINADOS	24
ADQUISICIÓN DE VIVIENDA	28
COMPRA DE AUTOMÓVIL	30
CONSUMO SOSTENIBLE	34

PARA MÁS INFORMACIÓN

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

C/ San Agustín, 54
38201 - San Cristóbal de La Laguna
Tfno.: 922 31 43 13
e-mail: omic@aytolalaguna.es
www.aytolalaguna.es

CONCEJALÍA DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO LOCAL - CONSUMO

Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna
C/ Consistorio, nº 4 - planta alta
38201 - San Cristóbal de La Laguna

EDITA EXCMO. AYUNTAMIENTO DE SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA
CONCEJALÍA DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO LOCAL, CONSUMO

IMPRESIÓN Formularios La Esperanza, S.L.
Pol. Ind. La Campana
C/ J. Guttenberg, 17 - Nave 3
38109 El Rosario

DEPÓSITO LEGAL TF 331-2012

