

## DECALOGO DEL BUEN CONSUMIDOR

### 1- Cuando hagas una compra, solicita siempre el tique de compra o la factura y guárdalo.

Así podrás acreditar la compra realizada y será el documento necesario si luego quieres reclamar durante el periodo en que esté en vigor la garantía del producto.

Con el tiempo los tiques acaban deteriorándose, por lo que conviene que hagas una fotocopia o lo escanees para conservarlo adecuadamente.

Si compras por Internet conserva todos los documentos que acrediten la compra: pedido, factura, confirmación de compra, etc.

### 2- Lee las condiciones de un contrato antes de firmarlo. Evitarás sorpresas.

Fíjate bien en las características del producto o servicio que vas a adquirir: precios, condiciones de pago, duración del contrato, condiciones de renovación...

Ten en cuenta el apartado de política de privacidad de tus datos personales; comprueba como contactar con el servicio de postventa y si tiene algún sistema de resolución de litigios como la Junta Arbitral de Consumo.

### 3- Si compras a través de Internet que sea en páginas de confianza y reconocido prestigio, preferiblemente españolas o europeas.

Es importante que en la página web leas el apartado “aviso legal” donde debe figurar su CIF y el domicilio social de la empresa. Asegúrate también de quien actúa como vendedor del producto.

Desconfía de las páginas web en las que la redacción esté en un castellano defectuoso o que tengas apartados en otros idiomas. No te fíes de las gangas.

Procura comprar a través de conexiones seguras evitando redes wifi-públicas. Utiliza medios de pago seguros como puede ser contrarrembolso, con tarjeta de crédito que utilice la pasarela de pago seguro del banco, PayPal, etc.

### 4- Recuerda que si compras por Internet o fuera de un establecimiento tienes 14 días naturales para desistir del contrato.

Tienes 14 días naturales desde que recibes el producto para rechazar la compra sin necesidad de justificar tu decisión. Conviene no hacer uso del producto.

Para ejercer el derecho de desistimiento es preciso leerse las condiciones de devolución que figuran en la propia página web o bien en el contrato. Se aconseja dejar constancia por escrito.

El desistimiento es gratuito para el consumidor. Solo te podrán cobrar los gastos asociados a la devolución del producto si así se indica en las condiciones de venta.

**5- No facilites datos personales ni bancarios por teléfono ya que no sabes quién está al otro lado.**

Si facilitas estos datos pueden ser utilizados para fines ajenos a un proceso de compra de tu interés e incluso puedes ser víctima de una estafa. Por tanto, procura extremar las precauciones en este sentido.

Si vas a dar datos personales o bancarios a través de una pagina web, utiliza páginas seguras cuya dirección comience por “https” y lleven de un candado cerrado.

**6- Fíjate bien en la etiqueta.**

La etiqueta nos proporciona una valiosa información sobre el producto: Origen, composición, información nutricional en caso de alimentos, advertencias de seguridad, condiciones de conservación, instrucciones de uso, eficiencia energética en caso de electrodomésticos, etc. Conviene tenerlos en cuenta antes de adquirirlos.

Por otro lado, debemos comprobar que el precio de la etiqueta coincide con el que nos han cobrado.

**7- Antes de comprar en una tienda física asegúrate de las condiciones de cambio o devolución. No están obligados a cambiar el producto o devolver el dinero.**

Recuerda que los establecimientos no tienen obligación de cambiar el producto o devolver el dinero según normativa. Cada establecimiento adoptará la política comercial que libremente desee y que deberán cumplir.

Dicha política de cambios y devoluciones debe estar indicada en la cartelería del establecimiento y/o en el tique de compra.

**8- La garantía de un bien nuevo es de tres años y la de un bien de segunda mano de al menos un año.**

Cuando adquieres un producto, durante los tres primeros años está en garantía. De forma que, si presenta un defecto de fabricación, el establecimiento vendedor está obligado por ley a reparártelo o bien cambiártelo, salvo que el cambio no resulte desproporcionado en cuanto a los costes con respecto a la reparación. Si no es posible el cambio ni la reparación, estará obligado a la devolución del dinero.

En los productos de segunda mano, se establecerá la garantía que figure en las condiciones de compra, que no podrá ser inferior a un año.

Ojo, las compras entre particulares no están cubiertas por la garantía que marca la normativa de consumo. Se rigen según lo que se establece en el Código Civil.

9- **Las reparaciones de electrodomésticos y coches siempre tienen garantías.**

La garantía que deben dar los talleres de reparación de vehículo en sus reparaciones es de tres meses o de 2000 kilómetros recorridos (lo que antes suceda), desde la fecha de entrega del vehículo. Durante ese tiempo no puede ser reparado ni manipulado por terceros.

La garantía de los Servicios de Asistencia Técnica ha de ser un mínimo de 3 meses. Se incluyen los gastos de transporte, desplazamiento, piezas, el material repuesto y el IVA. Se excluye un uso inadecuado del producto.

10- **¡Apuesta por un consumo responsable!**

Si queremos un planeta más justo, limpio y sostenible, podemos sumarnos al reto del consumo responsable. Elige productos de temporada, apuesta por el comercio de proximidad comprando en las tiendas del barrio y recuerda la regla de las tres erres:

- Reduce tu consumo a lo que realmente necesites. Evita el desperdicio alimentario y ahorra con el consumo de luz, agua y gas.
- Recicla depositando el residuo en el contenedor correspondiente.
- Reutiliza los productos dándoles una segunda vida. Tarros de cristal para guardar bolígrafos, palés de madera para hacer muebles, ropa vieja para trapos de limpieza, etc.