



**Consejería de Sanidad**  
**Dirección General de Consumo**  
C/ Berna, 1 - 45071 TOLEDO  
Tel.: 925 28 45 31  
E-mail: infoconsumodgc@jccm.es

**Delegaciones Provinciales  
de Sanidad.**

**Servicios de Consumo**

**ALBACETE**

Avda. de la Guardia Civil, 5  
02071 ALBACETE  
Tel.: 967 55 79 00

E-mail: infoconsumoab@jccm.es

**CIUDAD REAL**

Calle Postas, 20  
13071 CIUDAD REAL  
Tel.: 926 27 60 00

E-mail: infoconsumocr@jccm.es

**CUENCA**

Calle de las Torres, 61  
16071 CUENCA  
Tel.: 969 17 65 00

E-mail: infoconsumocu@jccm.es

**GUADALAJARA**


Plaza de los Caidos, 12  
19071 GUADALAJARA  
Tel.: 949 22 48 00

E-mail: infoconsumogu@jccm.es

**TOLEDO**

Subida de la Granja, 10  
45071 TOLEDO  
Tel.: 925 26 72 50

E-mail: infoconsumoto@jccm.es



**Las fiestas navideñas son época de ilusión y de compartir momentos con familia y amigos. Tiempo de regalos, cenas, compras...**

**Realiza esas compras de forma racional: anticipándolas lo más posible, elaborando un presupuesto previo, comparando calidad-precio, buscando los juguetes más adecuados para los niños, respetando el medio ambiente y, por supuesto, informándote acerca de tus derechos como consumidor.**

**Ten presente unas sencillas recomendaciones en general:**

- Realiza un consumo responsable.
- Elabora una lista previa de compras que se ajuste a tu presupuesto.
- Anota diariamente todos los gastos extras que conlleva estos días.
- Si pagas con tarjeta, anota los gastos realizados.
- Cuidado con las ofertas y oportunidades que se incrementan en esta época.
- Asegúrate de que el producto que adquieres está debidamente etiquetado y garantiza el origen del producto.
- **RECUERDA: EXIGE Y CONSERVA EL TICKET DE COMPRA DEL ARTÍCULO.**



## sobreendeudamiento

Situación de un consumidor que ha contraído deudas excesivas y que no pueda hacer frente a todas ellas.

Ten en cuenta la capacidad de endeudamiento a la hora de adquirir créditos o posponer el pago de tus compras navideñas.

Recuerda que la cuesta de enero está a la vuelta de la esquina.

El riesgo de sobreendeudamiento crece con el afán consumista de la sociedad actual. Es un problema cada vez más preocupante en el ámbito de la Unión Europea.

### Causas:

- Disminución de ingresos por circunstancias sobrevenidas.
- Aumento de gastos (aparición de imprevistos, utilización irracional de tarjetas de crédito, nuevas técnicas de venta).
- Atractivos publicitarios (anuncios, promociones, facilidades de pago...).
- Créditos (acumulación de varios créditos, falta de previsión a largo plazo...).

### Cómo prevenirlo:

- No dejarse llevar ciegamente por la publicidad.
- Informarse previamente a la hora de suscribir un crédito.
- Uso racional de las tarjetas bancarias.
- Evitar compras innecesarias.

## telefonía móvil

- OFERTAS: presta especial atención a las ofertas que las distintas compañías ofrecen en esta época. Estúdialas detenidamente y solicita todo tipo de información. Recuerda que el contrato que realizas con una compañía que te ofrece un terminal gratuitamente, conlleva la obligación de mantener el contrato durante al menos un año.

Muchas veces estas ofertas conllevan también un consumo mínimo (120 ó 150 euros).

- CONTRATO: lee detenidamente las cláusulas del contrato.
- NO TE PRECIPITES: compara las tarifas que te ofrecen las distintas compañías.
- INSTRUCCIONES: deben ser de fácil lectura, en ellas se indicarán claramente las instrucciones para su instalación y uso. RECUERDA: deben figurar en castellano.
- PORTABILIDAD: tienes derecho a cambiar de compañía operadora conservando tu número de teléfono. El operador no podrá negártelo salvo causa justificada:
  - No tener la antigüedad suficiente o no haber consumido un determinado saldo.
  - Tener un contrato multilínea y querer sólo cambiar uno.
  - Si se tiene suspendido o interrumpido el servicio por impago.

## compras por internet

- ASEGÚRATE de leer detenidamente antes de contratar.
- INFÓRMATE sobre la naturaleza del producto, si el precio incluye o no el IVA, el modo de pago, los gastos y plazo de entrega. El plazo de validez de la oferta, el lugar donde hay que recibir el producto si se desea devolverlo.
- RECUERDA que comprando por internet se tienen los mismos derechos que en cualquier venta a distancia:
  - Se tiene un plazo de siete días para desistir, sin necesidad de formalidades especiales (ventas a distancia).



## juguetes

Elige juguetes que contribuyan a la formación y seguridad de tus hijos.

Su ocio y diversión son parte fundamental de su educación.

- Elige juguetes adecuados para la edad del niño.
- Valora y destaca aquellos que fomentan la imaginación y participación del niño, evitando juguetes sexistas o bélicos.
- Los juguetes solicitados no tienen por que ser los más idóneos.
- Adquiérelos en establecimientos de confianza y entendidos en la materia.
- A la hora de adquirir un juguete, asegúrate de que:
  - Se encuentra debidamente etiquetado.
  - Lleva el símbolo CE.
  - Las instrucciones vienen dadas en castellano.
  - No lleve piezas pequeñas que pueda originar algún accidente a niños menores de tres años.

## cultura

- Es una buena época para disfrutar en familia de todas aquellas actividades que se organizan en estos días:
  - Asistir con tu familia y amigos al teatro, cine, conciertos.
  - Aprovecha para disfrutar de las exposiciones que se realizan en estos días.

Es una época adecuada para comprar y regalar libros. Con ello estás regalando diversión, entretenimiento e imaginación. Es un buen momento para regalar música.

## medio ambiente

- La comida precocinada implica más envasado y consumo de energía. Los productos frescos, de temporada o locales elaborados pueden resultar más baratos, más sabrosos y tienen menos aditivos.
- Es importante no olvidar que algunos alimentos intrínsecamente ligados a la navidad, como los langostinos, están siendo criados en muchos casos en los humedales costeros tropicales, produciendo graves daños para las economías locales y para la biodiversidad.
- Es recomendable comprar en las tiendas de comercio justo, donde se pueden obtener productos con garantías de que han sido producidos de manera ecológica y pagando un precio digno a los productores.
- Procura no comprar pieles. Ni cosméticos que usen animales para su experimentación.
- Es importante no destrozar. Los abetos y otras pináceas se han convertido en un objeto de consumo de usar y tirar.
- Otros adornos navideños suponen también enormes impactos. La utilización ornamental de los acebos en Navidad ha conducido a que se encuentren en grave peligro de desaparición, con los graves daños que esto supone para el ecosistema en el que se desarrollan. Esto mismo ocurre con los musgos que se utilizan como adorno en belenes.
- La fiebre consumista ha llegado a otras especies vegetales, como los ruscos o el muérdago, que están siendo recolectadas de forma insostenible.

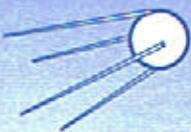
## garantía

- Todo bien duradero tiene dos años de garantía.
- En los productos de segunda mano, el vendedor y el consumidor pueden pactar un plazo menor que no podrá ser inferior a un año.

- **IMPORTANTE:** Exige y conserva el ticket de compra. El vendedor tiene obligación de dar dicho ticket, pues en sí mismo es el documento que avala la garantía del producto (bien duradero) durante dos años.
- **GARANTÍA COMERCIAL:** al adquirir un producto o bien duradero, además de la garantía intrínseca de dos años que tiene el producto, el vendedor puede ofrecerte una garantía adicional o Comercial que en todo caso nunca podrá ser inferior a los dos años que estipula la Ley 23/ 2003.

En este caso deberá presentarse por escrito y especificando claramente los siguientes términos:

- El bien sobre el que recae la garantía.
- El nombre y dirección del garante.
- Que la garantía no afecta a los derechos de que dispone el consumidor conforme a las previsiones de esta ley.
- Los derechos del consumidor como titular de la garantía.
- El plazo de duración de la garantía y su alcance territorial.
- Las vías de reclamación de que dispone el consumidor.



### recuerda

- TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS, SIN EXCEPCIÓN, ESTÁN OBLIGADOS A EXHIBIR EL PRECIO DE LOS PRODUCTOS QUE SE ENCUENTREN EXPUESTOS PARA SU VENTA.
- SE INDICARÁ EL PRECIO POR UNIDAD DE MEDIDA EN TODOS LOS PRODUCTOS QUE DEBAN LLEVAR UNA INDICACIÓN DE LA CANTIDAD A CUYA MAGNITUD DEBA REFERIRSE.
- QUE TODO ESTABLECIMIENTO ESTÁ OBLIGADO A DISPONER Y FACILITAR HOJAS DE RECLAMACIONES.
- QUE ANTE CUALQUIER DISCONFORMIDAD PUEDEN RECLAMAR:
  - Ante la Oficina Municipal de información al consumidor de su Municipio.
  - Por correo electrónico, mediante fax en los Servicios Provinciales de Consumo y la Dirección General de Consumo (ver al dorso).
  - A través del Teléfono del consumidor **900 50 10 89** (LLAMADA GRATUITA).
  - Por Internet.
  - Puede acudir de igual forma a las Asociaciones de Consumidores más próximas de su localidad para cualquier duda o información.