

**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 Caídos, 12 - 19071 GUADALAJARA  
Tel.: 949 22 48 00  
E-mail: infoconsumogu@jccm.es

### TOLEDO

Subida de la Granja, 10 - 45071  
Tel.: 925 26 72 50  
E-mail: infoconsumeto@jccm.es



TELÉFONO DEL CONSUMIDOR  
900-50 10 89



# Planifica, no te juegues las compras

Por un consumo responsable

TELÉFONO DEL CONSUMIDOR  
900-50 10 89

# Para adquirir productos de imagen y sonido, telefonía móvil, etc.

Ten en cuenta unos pequeños consejos:

## GARANTÍA:

- **Todo bien duradero tiene dos años de garantía.** Durante los seis primeros meses, en caso de fallo del producto, tienes derecho a que te reparen el bien o sustituirlo por otro de idénticas características presentando el ticket de compra ante el vendedor.
- **IMPORTANTE: EXIJE 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.
- **RECUERDA QUE LA GARANTÍA DEL PRODUCTO O BIEN DURADERO ES DE DOS AÑOS.** Todo producto o bien duradero tiene en sí mismo una garantía de dos años. El vendedor responderá de dicha garantía al presentarte el ticket de compra.
- **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.

## TELEFONÍA MÓVIL

- **OFERTAS.** presta especial atención a las ofertas que las distintas compañías ofrecen en algunas épocas. Estúdialas detenidamente y solicita todo tipo de información. Recuerda que el contrato que realices con una compañía que te ofrezca un terminal gratuitamente, conlleva la obligación de mantener el contrato firmado durante al menos un año.

Muchas veces estas ofertas conllevan también un consumo mínimo de 120 o 150 euros.

- **CONTRATO:** lee detenidamente las cláusulas del contrato.
- **NO TE PRECIPITES.** compara las tarifas que te ofrezcan las distintas compañías.
- **INSTRUCCIONES:** deben ser de fácil lectura, en ellas se indicarán claramente las instrucciones para su instalación y uso. **RECUERDA:** deben ir en castellano.
- **PORTABILIDAD:** tienes derecho a cambiarte de compañía operadora conservando el número de teléfono que tenías antes del cambio. El operador no podrá negártela 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 dirigir el producto si se desea devolver.
- **RECUERDA** que comprando por Internet se tienen los mismos derechos que en cualquier venta a distancia:
  - El plazo de entrega en cualquier caso, no será superior a 30 días.
  - Se tiene un plazo de siete días para desistir, sin necesidad de formalidades especiales.

## 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, cuentos. Con ello estás regalando diversión, entretenimiento, imaginación.

Es un buen momento para regalar música.

## JUGUETES

- Elige juguetes adecuados para la edad del niño.
- Valora y destaca aquellos que fomentan la imaginación y participación del niño.
- Los juguetes sofisticados no tienen por que ser los más idóneos.
- Adquiere los 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 en niños menores de tres años.

■ **RECUERDA: EXIJE Y CONSERVA EL TICKET DE COMPRA DEL ARTÍCULO.**

## SOBRE ENDEUDAMIENTO

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

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 UE.

Causas:

- Disminución de ingresos (fallecimiento de un cónyuge, separación conyugal o divorcio).
- 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...).



*"Consume con garantía, consume cultura, consume racionalmente, asegúrate de adquirir productos debidamente etiquetados y con el marcado CE, adquiere juguetes que faciliten el desarrollo del niño y la participación en grupo."*

#### **TEN PRESENTE UNAS PEQUEÑAS RECOMENDACIONES EN GENERAL**

- **AUTOCONTROL:** Realiza un consumo racional.
- Parte de un presupuesto con una lista previa.
- Anota diariamente todos los gastos extras que conlleven algunos periodos del año.
- Procura pagar con dinero en efectivo, pues con tarjeta el descontrol del gasto es mayor.
- Cuidado con las ofertas y oportunidades que se incrementan en algunas épocas.
- Asegúrate de que el producto que adquieres está debidamente etiquetado, y garantiza el origen del producto.

#### **RECUERDA:**

- **TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS SIN EXCEPCIÓN ESTÁN OBLIGADOS A EXHIBIR EL PRECIO DE LAS MERCANCIAS QUE SE ENCUENTREN EXPUESTAS 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 las Oficinas Municipales del consumidor de tu Municipio.
- Por correo electrónico, mediante fax en los Servicios Provinciales de Consumo y la Dirección General de Consumo.
- 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.

