

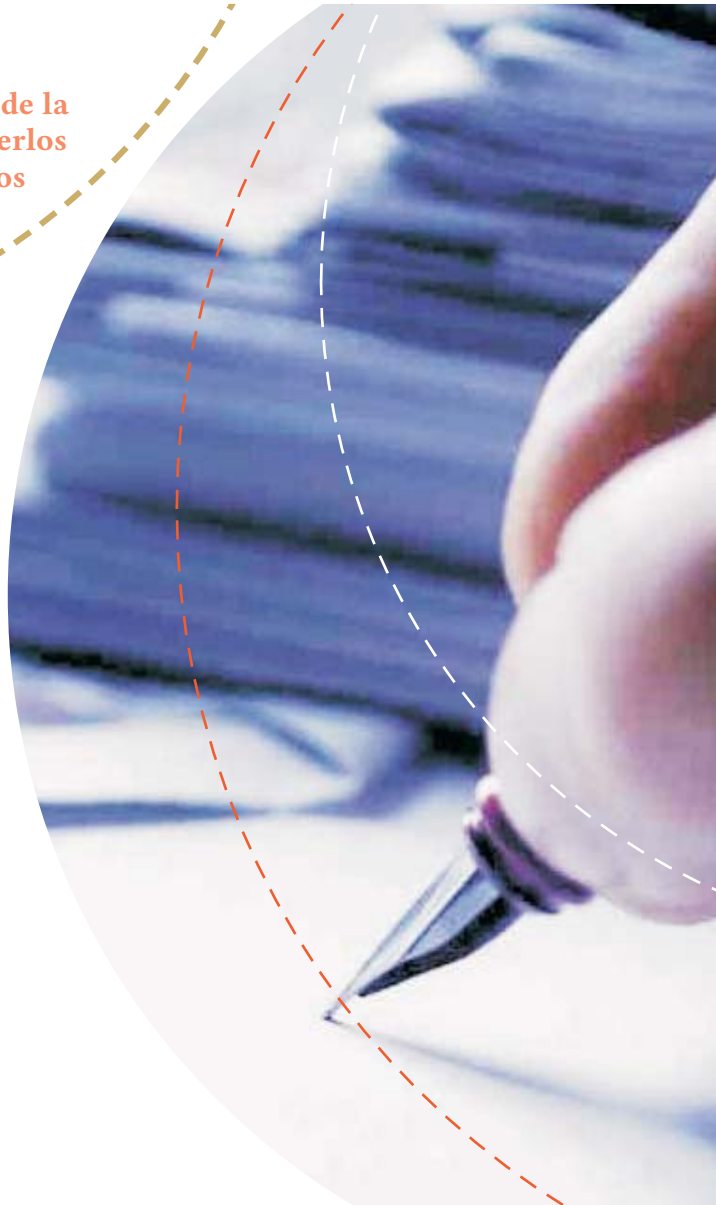
consejos de consumo II:

Contratos, garantías, comercio electrónico y telefonía

Con la finalidad de que los consumidores y consumidoras de la Comunitat Valenciana conozcan sus derechos y sepan hacerlos efectivos, ponemos a su disposición una serie de consejos que le ayudarán a mejorar la información sobre determinados aspectos relacionados con el consumo.

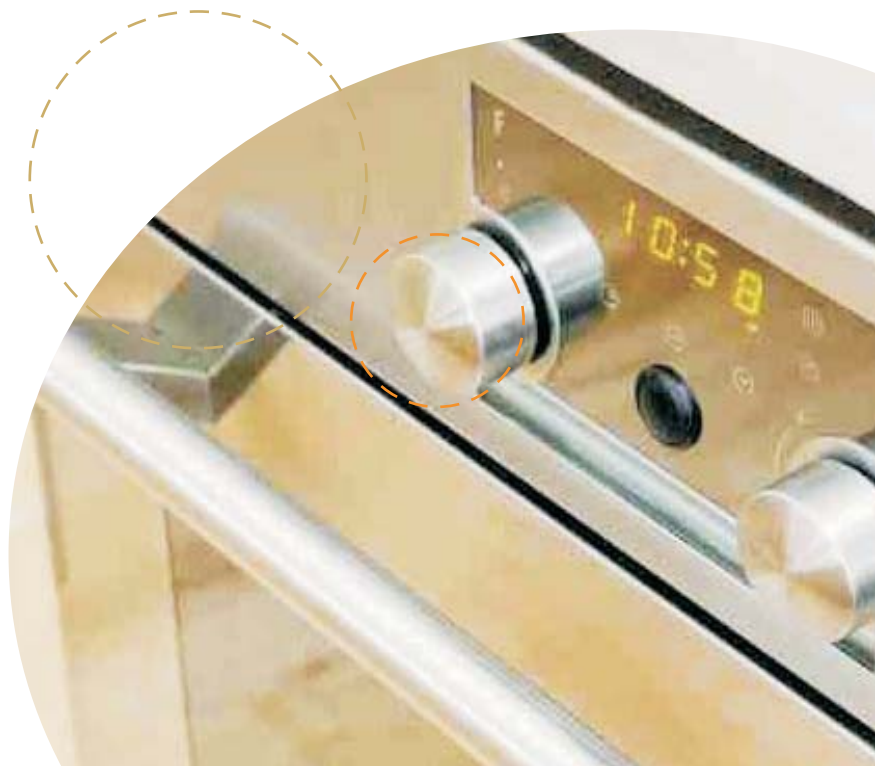
los contratos

- La **publicidad** tiene carácter vinculante. Por ello, guarde siempre los folletos publicitarios.
- Las **condiciones generales** son las cláusulas ya redactadas a las que el consumidor sólo tiene que adherirse, sin que exista posibilidad de negociación. Sobre ellas, es necesario saber que:
 - Las condiciones generales deben estar redactadas con claridad y sencillez.
 - Se deben facilitar al consumidor, bien a través de una copia del contrato, bien mediante la entrega de un resguardo o la exposición en un lugar visible.
- Se consideran **abusivas** aquellas **cláusulas** contractuales, no negociadas individualmente que causan, en detrimento del consumidor, un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones que se derivan del contrato.



las garantías

- La **garantía legal** es una obligación para el vendedor o el fabricante de reparar o sustituir un bien en caso de que presente un defecto o se produzca una avería.
- Esta garantía afecta a los denominados **bienes de consumo**, que son los bienes muebles corporales destinados al consumo privado es decir, los adquiridos por consumidores. Se excluyen los bienes adquiridos por subasta judicial, el agua o el gas no envasados para la venta, la electricidad y los bienes de segunda mano adquiridos en subasta administrativa a las que los consumidores puedan acudir personalmente.
- La garantía legal se puede exigir durante un **plazo de dos años** desde la entrega del bien. En los bienes de segunda mano, la garantía será, como mínimo, de un año.
- El consumidor podrá optar entre que se repare el bien o se sustituya, salvo que una de las opciones resulte desproporcionada o imposible. Si no cabe ninguna de las dos posibilidades, podrá optar entre la rebaja del precio o la resolución de contrato.
- De la garantía **responde** normalmente el vendedor pero, si esto no es posible, se puede exigir la reparación o la sustitución directamente ante el fabricante.
- Algunos comercios o fabricantes establecen una **garantía adicional** a los bienes que suministran; es la llamada **garantía comercial**. Esta garantía es independiente de la legal y obliga al profesional según las condiciones que se establezcan en la misma.



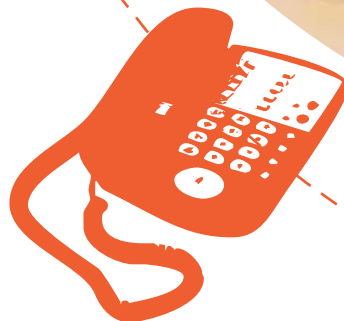
el comercio electrónico



- Cuando vaya a realizar una compra de un producto o servicio a través de internet, compruebe que la página en que debe introducir sus datos es segura. Para ello, observe que en el navegador aparezca una llave o un candado cerrado y que el nombre de la página empiece por `https` en lugar de por `http`.
- Antes de iniciarse el pedido, se debe informar, entre otras cuestiones, de la identidad y domicilio del vendedor, de las características y del precio total de la compra, de la duración del contrato, y de la forma de entrega y de pago. Si no es así, desconfíe del sitio.
- El vendedor, salvo que se haya acordado otro plazo, deberá ejecutar el pedido en treinta días naturales, a contar desde el día siguiente a aquel en que el comprador le haya comunicado su pedido.
- Finalizada la compra, el vendedor debe confirmar la venta al consumidor en un soporte duradero (correo electrónico, sms...).
- Una vez recibido el producto, el comprador dispone de un plazo de catorce días hábiles para desistir del contrato sin necesidad de motivarlo y sin penalización alguna, o de doce meses y catorce días si no se le ha informado del derecho de desistimiento, aunque se le podrá exigir que se haga cargo de los gastos de devolución del producto. Se exceptúan del derecho de desistimiento ciertos productos como discos o programas informáticos cuando hayan sido desprecintados por el consumidor, prensa diaria, publicaciones periódicas, revistas o bienes confeccionados según las especificaciones del consumidor.

telefonía

- La compañía debe enviarle gratuitamente una **copia del contrato** por escrito con independencia del medio por el que se formalizara el contrato. Si es la compañía la que se pone en contacto telefónico con usted para celebrar el contrato, deberá saber que no quedará vinculado hasta que no acepte la oferta mediante su firma o mediante el envío de su acuerdo por escrito (en papel, correo electrónico, fax, sms...).
- El operador puede **modificar las condiciones del contrato** pero debe comunicarlo al cliente al menos con un mes de antelación. Si el cliente no está de acuerdo con las nuevas condiciones, podrá resolver el contrato de forma anticipada y sin penalización alguna.
- En telefonía móvil, los operadores están obligados a conservar el número del cliente siempre que el usuario solicite la **portabilidad** en el momento de darse de baja de la compañía para contratar con otra.
- El modo de solicitar la **baja** forma parte del contenido mínimo del contrato, por lo que hay que remitirse en primer lugar a lo que se disponga en el mismo.
- De cualquier modo, se podrá ejercer el **derecho a poner fin al contrato** en la misma forma en que se celebró, por ejemplo, por vía electrónica si se contrató por ese medio. Lo más recomendable, sin embargo, es enviar una carta certificada o un burofax a la compañía solicitando la baja.



La compañía tiene quince días para hacer efectiva la misma. A partir de ese momento, se puede avisar al banco para que no acepte más recibos de la operadora.

- Están prohibidas las cláusulas que establezcan plazos de **duración excesiva**, limitaciones o penalizaciones que supongan un obstáculo para que el consumidor ponga fin al contrato.
- Tampoco se permite el **redondeo al alza** del tiempo consumido o el cobro por consumos no realizados efectivamente por lo que la facturación deberá llevarse a cabo por segundos.

ante cualquier problema como consumidor recuerde que...

- Todos los establecimientos que comercialicen bienes o presten servicios en el ámbito de la Comunitat Valenciana deben tener a disposición de quien lo solicite **hojas de reclamaciones**.
- Las hojas de reclamaciones tienen por objeto que el consumidor pueda poner en conocimiento de la Administración las situaciones en las que sus derechos hayan podido verse perjudicados.
- Las hojas de reclamaciones se integran en un juego unitario de impresos compuesto por un original blanco y tres copias de color rosa, verde y amarillo respectivamente. Para formular la reclamación, el consumidor deberá hacer constar sus datos identificativos y explicar claramente los hechos que la motiven, concretando su pretensión. El profesional le entregará los ejemplares blanco y verde y se quedará con los dos restantes. El consumidor podrá remitir la hoja blanca, junto con la documentación que fundamente su reclamación, a la **oficina municipal de información al consumidor** de su localidad o, en su caso, al servicio territorial de Comercio y Consumo de su provincia.
- Si un establecimiento no tiene hojas, o se niega a facilitarlas a quien las pida, es recomendable avisar a la policía local para

que quede constancia del hecho, ya que el mismo supone una infracción en materia de consumo. La reclamación, en este caso, se podrá presentar por escrito directamente ante las **oficinas municipales de información al consumidor** (OMIC) o ante los **servicios territoriales de Comercio y Consumo** de la provincia.

- El **Arbitraje de Consumo** es un sistema de resolución extrajudicial de controversias gratuito y voluntario. Una vez aceptada esta vía no es posible acudir a la vía judicial. El laudo arbitral que se dicta tiene los mismos efectos que un pronunciamiento judicial.
- Las controversias que surjan entre un consumidor y un empresario o profesional se podrán resolver sometiendo el asunto a **arbitraje**. Para ello, la empresa deberá estar previamente adherida al sistema de arbitraje o someterse a éste una vez surgida la controversia.
- Los establecimientos adheridos al Sistema Arbitral de Consumo ostentarán el distintivo oficial.

JUNTA ARBITRAL DE
CONSUMO DE LA
COMUNITAT VALENCIANA

ESTABLECIMIENTO
ADHERIDO



ARBITRAJE
DE CONSUMO

GENERALITAT VALENCIANA

Si desea mayor información o realizar alguna consulta, puede acudir a los servicios territoriales de Comercio y Consumo de la Generalitat, a las asociaciones de consumidores o a la oficina municipal de información al consumidor de su localidad. Puede consultar estas direcciones y teléfonos en la siguiente página web: www.indi.gva.es/portal/opencms/es/consumo.

Si lo prefiere, puede llamar de forma gratuita al
Teléfono de Información de la Generalitat:

012

30 anys lleis de símbols
D'IDENTITAT
GENERALITAT VALENCIANA

Edita:
Generalitat Valenciana
Conselleria de Economia, Indústria, Turisme y Empleo
Dirección General de Comercio y Consumo
junio de 2014