

¿Qué es CONSUMO?

Consumo es cada uno de los actos que realizamos día tras día, incluso aquellos en que pensamos que no consumimos nada lo estamos haciendo.

¿Yo soy CONSUMIDOR?

La ley dice que tenemos la condición de consumidores, a los efectos de ser amparados por la normativa de defensa de los consumidores, cuando adquirimos un bien o un servicio para nuestro propio consumo y que no lo utilizamos para incorporarlos en la producción de otro bien o servicio.

¿Qué hace la OMIC por mí?

- Estar dispuesta y capacitada para:
 - Atender tus consultas.
 - Admitir y tramitar tus denuncias y reclamaciones.
- Llevar a cabo actividades formativas por los centros de enseñanza, las asociaciones y otras entidades diversas.
- Hacer un control del mercado inspeccionando bienes y servicios, como consecuencia de una denuncia o reclamación, o por campañas específicas.
- Realizar campañas informativas y divulgativas.
- Asesorar a los comercios para que cumplan mejor sus obligaciones actuando con las mejores condiciones para los consumidores.
- Promover la adhesión de los comerciantes al sistema arbitral de consumo, un sistema extrajudicial, gratuito, rápido y eficaz para resolver conflictos entre consumidores y comerciantes.



Replaceta de l'Espart 5
Telf. 96 665 80 15
omic@elche.es



Ajuntament d'Elx
REGIDORÍA DE CONSUMO



GENERALITAT VALENCIANA
CONSELLERIA DE ECONOMIA SOSTENIBLE, SECTORS PRODUCTIVOS, COMERCIO Y TRABAJO

SI TU ERES CONSUMIDOR,
NOSOTROS SOMOS
TU OFICINA



OFICINA MUNICIPAL
DE INFORMACIÓN A LA
PERSONA CONSUMIDORA

¿Cuáles son nuestros derechos?

Aunque no están descritos exactamente así en la normativa, el consumidor tiene dos derechos fundamentales y previos a cualquier otro:

Primero: el derecho a la información.

Pensamos que hay que transformar este derecho en obligación para que no se nos olvide que lo tenemos y de ese modo recabemos siempre toda la información necesaria, y si no la hay (etiquetado, presupuestos, instrucciones, etc.) optemos por la compra de otro producto.

En segundo lugar: el derecho de elección.

En un mercado con libertad de precios yo decido en donde compro un artículo, nadie me obliga a ello, pero si no comparo precios antes de decidirme puedo haber comprado el mismo producto más caro de lo que lo podía haber hecho.

La renuncia por nuestra parte a ejercer estos derechos conlleva en cierto modo que pierda la posibilidad de exigir la aplicación de los derechos que la ley define:

- Derecho a la protección de la salud y la seguridad, no permitiendo en el mercado productos que impliquen riesgos para los consumidores.
- Derecho a la protección de los legítimos intereses económicos.
- Derecho a la educación y a la formación.

- Derecho a la representación y audiencia en consulta a través de las asociaciones de consumidores.
- Derecho a la protección jurídica administrativa y técnica.
- Derecho a la reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos.

**SON TUS DERECHOS, NO LOS PIERDAS,
NO DEJES QUE TE LOS ARREBATEN**



Tus problemas, nuestra preocupación

Por ello te aconsejamos:

- No firmes ningún documento:
 - Sin leerlo previamente por completo.
 - Si no estás conforme con todo su contenido.
 - Sin que te sea facilitada una copia del mismo.
- Antes de una obra o reparación pide siempre presupuesto previo:
 - Por escrito.
 - Con identificación y firma de quien te lo da.

- Antes de realizar una compra online asegúrese de que figuran los datos del titular de la web y que los mismos están en España o al menos en la Unión Europea.
- Sea cuidadoso con los medios de pago utilizados, trate de evitar facilitar datos de tarjetas o cuentas de uso habitual, optando por medios que permitan la recuperación del importe.
- Siempre que sea posible elija el sistema de pago de reembolso con derecho de inspección previa.
- Pide siempre factura o ticket de compra y luego consérvalo por el tiempo de vida útil o garantía de aquello que has comprado.
- Cerciérese de la política de devoluciones y en las compras fuera de establecimiento mercantil, que se le facilite el documento de revocación.
- Verifica el etiquetado de todos los productos y si el mismo es incompleto o inexistente, opta por no comprar ese artículo.
- Si depositas un bien para reparar (electrodoméstico, vehículo, joya, ...) o limpiar (vehículo, ropa, ...) en algún establecimiento, pide siempre resguardo de depósito.
- Si tienes algún problema solicita HOJA de RECLAMACIONES y recuerda que has de rellenarla en el establecimiento.
- Ten presente que la adhesión de un establecimiento al sistema arbitral de consumo es una garantía adicional para el consumidor.
- Y ante cualquier duda o información que necesites acude a nosotros.