

Nociones básicas de consumo



OSASUN ETA KONTSUMO
SALA

Kontsumo Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE SANIDAD
Y CONSUMO

Dirección de Consumo



Eres persona consumidora o usuaria...

Si **a título particular** adquieres o utilizas bienes, productos o servicios como destinataria final, siempre que te **los proporcione una empresa o un/una profesional**.

Ejemplos:

Es consumidora la persona que compra una botella de leche para el desayuno.

Es usuaria quien utiliza el transporte público para ir al trabajo.

No lo eres...

Si adquieres un producto, bien o servicio y lo integras en un proceso productivo, de comercialización o de prestación de servicios.

Ejemplos:

No es consumidora la persona que compra leche para fabricar pasteles y venderlos en su pastelería.

No es usuaria la empresa que utiliza un tren para transportar sus mercancías.



Los organismos de consumo no intervienen en conflictos relativos a:

- La compra y venta de productos y servicios **entre empresas y profesionales**.
- La compras y ventas que se realizan **entre particulares**.
- Los servicios prestados por las **Administraciones públicas**.



Consejos para evitar conflictos

ANTES DE comprar un producto o de contratar un servicio:

- Compara las condiciones y precios que para adquirir el mismo tipo de producto o servicio te ofrecen diferentes comercios o empresas, y elige el que más se adecue a tus necesidades y a tu capacidad de pago.
- Solicita y **guarda el presupuesto**.
- Lee tranquilamente todas las condiciones del contrato (también, la letra pequeña); si hay algo que no entiendes, pregunta, y no firmes nada que no entiendas completamente.
- Solicita y **guarda la publicidad**, pues, al ser vinculante, el comercio o la empresa está obligada a cumplir lo que anuncia en su publicidad.
- Si vas a realizar una compra o contratación a distancia, asegúrate de conocer la identidad y domicilio de la empresa y la forma de contactar con ella.
- En las compras y contrataciones por Internet, comprueba que la web donde vas a facilitar tus datos personales es segura.

DESPUÉS DE comprar un producto o de contratar un servicio:

- Solicita y **guarda el ticket de compra** o la **factura**, el **contrato** y, en su caso, el documento de la **garantía comercial**.
- Lee y respeta las indicaciones de las etiquetas y las instrucciones que acompañan al producto.
- Siempre que entregues el producto adquirido al comercio o al servicio de asistencia técnica (para exigir el cumplimiento de la garantía, para su reparación, etc.) exige y **guarda el resguardo de depósito**.
- Asimismo, cuando te entreguen el producto reparado, o uno nuevo en sustitución del que entregaste, exige un **certificado** en el que conste la fecha en que recibes el producto y, en su caso, la reparación efectuada, y guárdalo.
- Cumple con las obligaciones que has asumido al firmar un contrato.
- Si piensas reclamar, hazlo inmediatamente.



Cómo reclamar, si tienes un conflicto de consumo con una empresa, comercio o profesional

1 Dirígete a:

la empresa

e intenta llegar a un **acuerdo amistoso**.

Si no lo logras...



2 Solicita a:

la empresa una **hoja de reclamaciones** y cumplémtala.

- Es importante realizar una exposición clara de los hechos causantes del conflicto.
- Asimismo, hay que concretar la pretensión de la reclamación, es decir, lo que se desea obtener, y realizar, si es posible, una cuantificación económica de la misma.
- Si el espacio disponible en el impreso oficial es insuficiente, puedes continuar tu exposición en hojas anexas.
- No olvides identificar correctamente a la empresa, indicar tus datos y firmar la hoja de reclamaciones.
- La empresa puede plantear sus alegaciones en la misma hoja de reclamaciones.

3 Presenta la hoja de reclamaciones en alguno de estos organismos de consumo:

Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC)

Áreas de Consumo del Gobierno Vasco

- Debes adjuntar a la hoja de reclamaciones las **copias** de los documentos que sirvan de prueba (publicidad, presupuesto, contrato, factura o ticket, garantía...). **Guarda los originales.**
- Estos organismos se pondrán en contacto con la empresa objeto de la reclamación, para intentar que se llegue a un acuerdo y se satisfagan las pretensiones de la persona consumidora o usuaria.
- Es este procedimiento, la Administración puede proponer, pero no imponer, una solución al conflicto.
- No obstante, si la Administración observa indicios de que la empresa está incumpliendo la normativa de consumo, podrá ordenar una **inspección**, y si corresponde, imponerle una **sanción**.

Cómo reclamar, si tienes un conflicto de consumo con una empresa, comercio o profesional

Si no se consigue un acuerdo...



Podrás acudir a la **Junta Arbitral de Consumo de Euskadi** y solicitar un **arbitraje**.

El arbitraje de consumo es un procedimiento voluntario de resolución de conflictos entre personas consumidoras o usuarias y empresas. Es un procedimiento rápido y gratuito. La resolución adoptada en el arbitraje (laudo) tiene carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes.

Si la empresa no acepta someterse al arbitraje, sólo queda la opción de acudir a los **Tribunales**.



4 Si deseas acudir a los Tribunales, previamente puedes dirigirte a:

una **asociación** de personas consumidoras y usuarias.

Con el requisito de asociarte, te proporcionarán asesoramiento y estudiarán el caso para ver si puede prosperar por la vía judicial. En aquellos casos en que sea viable y las reclamaciones sean inferiores a 900 €, la defensa será gratuita.



Y recuerda que al reclamar...

- Tienes que detallar de forma clara los hechos que motivan tu reclamación y cuáles son tus pretensiones.
- Debes adjuntar copia de todos aquellos documentos que puedan servir de prueba (factura, ticket, contrato, presupuesto, garantía, publicidad...) y guardar los originales.
- Debes identificar correctamente a la empresa frente a quien reclamas, incluir tus datos y firmar la hoja de reclamaciones.

SIEMPRE GANAS CUANDO CONSUMES DE FORMA RESPONSABLE



Ante cualquier duda

Tienes a tu disposición el teléfono gratuito

900 600 500

y la página web

www.kontsumo.net

También puedes acudir a una
Oficina Municipal de Información a las Personas Consumidoras (OMIC),
a una asociación de personas consumidoras y usuarias
o a una de las Áreas de Consumo del Gobierno Vasco.

Direcciones útiles

Dirección de Consumo del Gobierno Vasco

Área de Consumo de Álava

Samaniego 2, 4º
01008 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 01 70 62 Fax: 945 18 70 63
Consumo-Araba@ej-gv.es

Área de Consumo de Bizkaia

Alameda Rekalde 39 A, bajo
48008 Bilbao
Tel.: 94 403 15 00 Fax: 94 403 19 67
Consumo-Bizkaia@ej-gv.es

Área de Consumo de Gipuzkoa

Easo 10, 5ª
20006 Donostia-San Sebastián
Tel.: 943 02 25 47 Fax: 943 02 25 72
Consumo-Gipuzkoa@ej-gv.es

Junta Arbitral de Consumo de Euskadi

Donostia-San Sebastián 1
01010 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 01 99 36 Fax: 945 01 99 97
junta-arbitral@ej-gv.es
www.euskadi.net/arbitrajeconsumo

Asociaciones de personas consumidoras y usuarias

Organización de Consumidores y Usuarios Vasca (EKA/OCUV)

www.eka.org

Álava

Avda. de Francia 21, 1º, of. 3
01002 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 28 31 94

Bizkaia

Plaza Nueva 7, 1º dcha.
48005 Bilbao
Tel.: 94 415 00 50

Gipuzkoa

Boulevard 25, bajo, dpto. 8
20005 Donostia-San Sebastián
Tel.: 943 42 39 93

Unión de Consumidores de Euskadi (UCE/EHKB)

www.uce-ehkb.org

Álava

José Lejarreta 49-bis, bajo
01003 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 26 47 22

Bizkaia

Hurtado de Amézaga 27, 11º,
dpto. 5
48008 Bilbao
Tel.: 94 421 55 59

Gipuzkoa

Idiakez 2, 1º
20004 Donostia-San Sebastián
Tel.: 943 43 11 24

Federación de Consumidores de Euskadi (EKE)

www.eke-fce.com

Álava

Canciller Ayala 11, 1º dcha., pta. B
01004 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 25 17 08

Bizkaia

Ledesma 10 bis, 4ª, dpto. 1
48001 Bilbao
Tel.: 94 424 64 20

Gipuzkoa

Ramón y Cajal 4, bajo
20002 Donostia-San Sebastián
Tel.: 943 27 75 94

Direcciones útiles

Oficinas Municipales de Información a las Personas Consumidoras (OMIC)

ÁLAVA

Campezo 945 40 54 24
 Laguardia 945 62 11 69
 Llodio 94 403 48 48
 Ribera Baja 945 35 50 89
 Vitoria-Gasteiz 945 16 12 40

BIZKAIA

Arrigorriaga 946 494 122
 Balmaseda 94 680 29 90
 Barakaldo 94 418 01 78
 Basauri 94 466 63 23
 Bermeo 94 617 91 60
 Bilbao 94 420 49 69
 Durango 94 620 27 07
 Erandio-Altzaga 94 489 01 12
 Erandio-Astrabudua 94 417 51 05
 Ermua 943 17 45 85
 Etxebarri 94 440 67 24
 Getxo 94 466 01 11
 Leioa 94 607 25 72
 Lekeitio 94 603 41 12
 Muskiz 94 670 60 16
 Ondarroa 94 683 04 98
 Ortuella 94 664 23 31
 Portugalete 94 472 92 54
 Santurtzi 94 461 45 51
 Sestao 94 472 90 87
 Sopelana 94 676 26 74
 Zalla 94 639 06 36
 Zierbena 94 636 60 07

GIPUZKOA

Andoain 943 30 43 43
 Azkoitia 943 85 73 05
 Azpeitia 943 15 71 93
 Beasain 943 88 69 08
 Donostia-San Sebastián 943 48 34 10
 Eibar 943 20 38 43
 Elgoibar 943 74 30 88
 Errenteria 943 51 01 11
 Hernani 943 55 26 10
 Irun 943 50 55 36
 Lasarte-Oria 943 36 16 05
 Lazkao 943 80 54 11
 Ordizia 943 88 16 42
 Tolosa 704 201 202
 Urretxu 943 72 42 79

