

# GUÍA BÁSICA

SOBRE LOS DERECHOS  
DE LAS PERSONAS  
CONSUMIDORAS Y USUARIAS



OMIC

OFICINA MUNICIPAL DE  
INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria

**C**on el objetivo de informar y orientar a las personas consumidoras y usuarias, este Área de Gobierno de Turismo, Empleo y Desarrollo Local e Igualdad, Diversidad y Solidaridad, a través de la Sección de Consumo (OMIC) del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, presenta esta guía básica sobre cómo contratar determinados servicios y lo que se debe tener en cuenta para comprar productos o bienes. Aspectos a tener en cuenta antes del contrato, derechos de las personas consumidoras y usuarias, o reclamaciones en caso de problemas contractuales.

Todo lo que debe saber la persona antes, durante y después de la compra de productos o contrato de servicios: política de cambios, devoluciones y cancelación de servicios, garantía legal de los productos comprados a distancia y en comercios físicos, cómo obtener información del procedimiento para reclamar los derechos cuando son lesionados. También contiene recomendaciones y consejos básicos para realizar actos de consumo responsables y sostenibles con herramientas y técnicas informativas sencillas de consumo responsable que se pueden poner en práctica a nivel individual para contribuir así a la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible a nivel general.

**Pedro Quevedo Iturbe**

## ¿CÓMO Y DÓNDE RECLAMAR?

Debemos conocer que existen diferentes maneras de reclamar como pueden ser;

**1. La denuncia:** Sirve para que un consumidor informe a la administración pública de una mala o negligente actuación de la entidad o las personas que producen un bien, realizan una actividad o prestan un servicio. Es **mayormente utilizada para casos colectivos**.

**2. La reclamación:** Normalmente se refiere a un caso individual. La presenta el consumidor que ha sufrido un problema de consumo con una empresa o profesional para obtener un resarcimiento de los daños sufridos.

**3. La solicitud de arbitraje:** Es otro mecanismo de reclamación para el resarcimiento de daños, similar a un procedimiento judicial pero con menos formalismos y al que las partes se deben someter voluntaria y expresamente. Es un procedimiento **rápido, eficaz, gratuito, voluntario y ejecutivo** (la resolución es firme y de obligado cumplimiento, como si fuera una sentencia judicial).

### **ENTIDADES QUE PROTEGEN A LOS CONSUMIDORES:**

#### **Públicas:**

1. Dirección General de Consumo de Canarias.
2. Oficinas municipales de información al consumidor (**OMIC**).

3. Páginas web de los diferentes organismos de consumo.

4. Juntas arbitrales de consumo.

**Privadas:**

1. Asociaciones de consumidores.

**CÓMO PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN, SOLICITUD DE ARBITRAJE O DENUNCIA.**

Lo primordial sería **llegar a un acuerdo amistoso**, en caso contrario;

✓ **Denuncia:**

Al igual que en la reclamación de consumo, la denuncia carece de formalismo y se puede plasmar tanto en los impresos que la administración pone a disposición del consumidor en sus oficinas o en su página web, o en un escrito dirigido a las autoridades en consumo. Lo importante es que se relaten detalladamente los hechos que dan lugar a la denuncia, se identifique la empresa denunciada y se aporten los datos del denunciante, así como las pruebas que justifiquen el hecho denunciado.

✓ **Reclamación:**

1. Pedir la hoja oficial de reclamaciones. Se recomienda rellenarla en el propio establecimiento.

2. Enviarla al organismo que considere más adecuado. En caso de que no sea el organismo competente para la tramitación, desde allí se remitirá al departamento correspondiente.

3. También se puede formular la reclamación mediante un escrito donde se describa la queja de manera detallada.

4. Existe la opción de presentar la reclamación vía telemática.

Es importante adjuntar a la reclamación toda la documentación que se disponga sobre el hecho que se reclama.

✓ **Solicitud de arbitraje:**

Para iniciar un procedimiento arbitral es necesario cumplimentar una solicitud de arbitraje. Los impresos de solicitud de arbitraje los facilitan gratuitamente las OMIC y la Dirección General de Consumo de Canarias. También se pueden descargar de las páginas web de estos organismos. Es necesario que la empresa reclamada esté adherida a este sistema arbitral para agilizar el trámite de reclamación.

Cumplimentado el impreso, lo debe presentar ante cualquier registro de la administración pública (acompañado de la documentación relacionada con el asunto) que lo remitirá a la Junta Arbitral de Consumo correspondiente.

## GARANTÍA DE COMPRA DE COCHES DE SEGUNDA MANO.

Anteriormente, cuando se compraba un coche usado, el comprador tenía que demostrar, para su protección, que existían vicios ocultos (averías anteriores a la compra) en el vehículo. Solo se tenían 6 meses de garantía entre particulares y 1 año de garantía si realizaba la compra en un concesionario. Tras la entrada en vigor de la nueva ley para vehículos usados, **el vendedor deberá hacerse cargo de cualquier avería que pueda sufrir el vehículo en el plazo que dicta la garantía desde que vende el vehículo**, siempre y cuando no se especifique dicha avería en el contrato.

De esta forma el comprador tiene total protección en los meses de garantía desde la compra, en los que toda avería que aparezca, se entenderá que el vehículo ya contaba con ella y el vendedor deberá hacerse cargo de ella. **Si el vendedor está totalmente convencido de que la avería es posterior a la compra, deberá demostrarlo con pruebas fehacientes.**

La nueva Ley que entró en vigor en enero de 2022 (**entrada en vigor del Real Decreto-Ley 7/2021**), es una imposición de la Unión Europea (UE) por la cual **se pretende aumentar la protección de los consumidores y compradores de coches de segunda mano.**

Ahora se establece un plazo **mínimo de 2 años de garantía** cuyo plazo puede ser acordado entre ambas partes en 1 año, siempre y cuando quede reflejado en el contrato. Con respecto a la venta de coches entre particulares, no existe obligación de garantía. Cuando no exista acuerdo entre las partes se reclama por vicios ocultos como señala el Código Civil para lo que tendrán **6 meses de plazo.**

## DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN VENTAS A DISTANCIA.

### ✓ ¿Qué son los contratos realizados a distancia?

Son los realizados sin que la persona que compra y la que vende estén físicamente en el mismo lugar. De forma que el contrato se formaliza mediante medios de comunicación a distancia como puede ser la vía telefónica u online.

### ✓ Recomendaciones antes de realizar un contrato:

**Compre en sitios fiables y conocidos**, fíjese que la URL de la página web es real, que la página tenga buena reputación.

**Mire siempre la política de privacidad y de devoluciones.**

**Facilite solo los datos personales necesarios** para hacer la compra, si alguno no le parece normal que se lo soliciten, no lo de.

**Evite ofertas por correo o enlaces de dudosa procedencia**, si la oferta es demasiado buena para ser verdad posiblemente no lo sea.

**Revise de manera periódica sus movimientos** en cuentas y tarjetas.

## ✓ **Derechos:**

**1. Derecho al desistimiento:** Como norma general, la parte que realiza la compra/contratación puede poner fin a este contrato sin informar al vendedor de los motivos de su decisión y no recibir ninguna penalización en un plazo de 14 días naturales desde que se recibe el producto o desde que se firma el contrato (existen algunas excepciones).

**2. Posibilidad de reclamar:** Cuando surja un conflicto los consumidores pueden presentar una reclamación donde corresponda en cada caso.

**3. La parte que vende no puede crear una demora indebida:** Debe ejecutar el pedido que le ha realizado un cliente en los 30 días naturales desde que se celebra el contrato como máximo.

**4. Garantía posventa:** El vendedor debe entregar al consumidor y/o usuario lo que se ha pactado en el contrato, teniendo que responder en caso contrario. El consumidor tiene, en este sentido, derecho a la reparación del producto, a su sustitución, a la rebaja del precio o a la resolución del contrato.

## ✓ **Reclamaciones:**

En primera instancia hay que dirigirse a la empresa online o por email. En otros casos, hay que consultar, para dejar constancia directamente en el comercio donde se compra el producto. Habrá que esperar la respuesta en el plazo de 14 días. Si contestan con resultado negativo, o no contestan en plazo, tendrá que contactar con la Oficina Municipal de información a personas consumidoras de su localidad.

## **DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN SUMINISTRO ELÉCTRICO.**

### ✓ **Recomendaciones básicas antes de contratar el servicio:**

**No contrate lo primero que ve,** verifique si supone la aceptación de servicios adicionales y que es realmente lo que quiere.

**Infórmese bien de los posibles descuentos y promociones** que puedan existir en la oferta, que no sean engañosos.

**Observe si existen cláusulas de penalización.**

**Asegúrese de que el contrato es correcto,** datos, precio y demás información relevante.

Revise siempre las facturas.

**Conserve la documentación** de su relación con la empresa.

## ✓ **Derechos:**

**1. Elegir libremente** la empresa a la que contrata para este suministro.

**2. Elegir qué modalidad de contratación se quiere tener**, existen tres modalidades: Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC), precio fijo a 12 meses o en el mercado al precio libre siempre que se cumpla con el mínimo legal y reglamentario.

**3. Cambiar libremente si así se quiere la empresa** que nos proporciona suministro eléctrico en el plazo máximo de 21 días sin coste en los términos legales establecidos.

**4. Derecho a contratar en todo momento el PVPC** aunque se haya optado en principio por alguna de las otras modalidades.

**5. Derecho a recibir información clara, comprensible y transparente** por parte de la empresa con la que ha contratado sobre cualquier tema que le sea de interés.

**6. Derecho a tener a su disposición sus datos de consumo.**

**7. Derecho a recibir la factura en papel y libre elección de forma de pago.**

**8. Elección de modalidad de contador** con opción de comprar o alquilar.

**9. Derecho a manifestar incidencias, quejas y reclamaciones.** Además, la empresa contratada debe disponer de un teléfono gratuito de atención al cliente.

## ✓ **Reclamaciones:**

Información del procedimiento a seguir en cada caso en la Oficina Municipal de información a personas consumidoras de su localidad.

## **DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN SUMINISTRO DE AGUA.**

### ✓ **Recomendaciones básicas antes de contratar el servicio:**

**No contrate lo primero que ve**, verifique si supone la aceptación de servicios adicionales y que es realmente lo que quiere.

**Infórmese bien de los posibles descuentos y promociones** que puedan existir en la oferta, que no sean engañosos.

**Observe si existen cláusulas de penalización.**

**Asegúrese de que el contrato es correcto**, datos, precio y demás información relevante.

Revise siempre las facturas.

**Conserve la documentación** de su relación con la empresa.

### ✓ **Derechos:**

**1. Derecho a cambio de titular y baja del contrato del agua**, avisando para la baja con un mes de antelación.

**2. En cuanto a cortes de agua e incumplimientos del contrato**, cortar el agua por impago es ilegal, se puede rescindir el contrato o dar de baja durante un tiempo por incumplimiento.

**3. Derecho a reclamar**, en caso de verlo conveniente.

### ✓ **Reclamaciones:**

Información del procedimiento a seguir en cada caso en la Oficina Municipal de información a personas consumidoras de su localidad.

## **DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONSUMIDORES EN CONTRATOS DE TELEFONÍA MÓVIL.**

### ✓ **Recomendaciones básicas antes de contratar el servicio:**

**Contratar la tarifa que se adapte a sus necesidades.**

**Tener en cuenta si se contratan servicios adicionales.**

**Revisar el contrato y sus cláusulas** antes de aceptar.

**Asegúrese de que son compañías fiables** y con algún prestigio.

**Revise que sus facturas coinciden con lo que deben cobrarle**, en Canarias suele pasar que te incluyen el impuesto IVA (21%) en vez del IGIC (7%) que nos corresponde, tener precaución.

### ✓ **Derechos:**

**1. El contrato debe tener el contenido mínimo** establecido legalmente.

**2. Modificación del contrato por parte de la compañía**, ser informados con mínimo un mes de antelación y poder rescindir el contrato sin penalización si no aceptamos las nuevas condiciones.

**3. Desistimiento del contrato**, avisando con un mínimo de 14 días de antelación al operador.

**4. La permanencia** debe ser clara y comprensible, relevante, veraz y suficiente para que la persona consumidora lo entienda.

**5. La portabilidad**, las personas consumidoras tienen el derecho de cambiar de operador si así lo solicitan, manteniendo el número que hasta entonces disfrutaba.

**6. Interrupción temporal del servicio por parte del operador**, los consumidores tienen derecho a una indemnización que se verá reflejada en la factura.

**7. Derecho a recibir factura del servicio**, en la que deben figurar los importes detallados que hayan consumido.

**8. Suspensión temporal por impago**, en este caso derecho a ser avisado previamente, mantener las llamadas entrantes (excepto cobro revertido) y las salientes de urgencias, además, conservar el número telefónico.

**9. Suspensión definitiva por impago**, aunque no se establece plazo la operadora debe preavisar la baja si esto no ocurre y se puede demostrar, el consumidor puede reclamar perjuicios ocasionados más la reactivación de la línea.

### ✓ **Reclamaciones:**

Información de procedimiento a seguir en cada caso en la Oficina Municipal de información a personas consumidoras de su localidad.

## **POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE LOS COMERCIOS.**

### ✓ **Recomendaciones básicas antes de comprar un producto:**

**Siempre mirar bien la política de devoluciones de las empresas**, ya que puede variar muchísimo de un comercio a otro.

**Guardar el ticket o factura de compra** de los productos que se adquieren, tanto para realizar una devolución como para hacer valer la garantía.

### ✓ **Derechos:**

Los establecimientos comerciales como norma general **NO** están obligados a aceptar ningún producto adquirido por una persona consumidora.

Existen **tres** excepciones:

**1.** Que el producto esté **dañado o defectuoso**.

**2.** En el caso de **compras a distancia** el consumidor puede, sin necesidad de informar al vendedor de los motivos de su decisión y no recibir ninguna penalización en un plazo de 14 días naturales desde que se recibe el producto.

**3.** Que el establecimiento **acepte voluntariamente** las devoluciones (el propio comercio establecerá sus condiciones).



## DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN COMPRAS EN COMERCIOS PRESENCIALES.

### ✓ Recomendaciones básicas antes de comprar un producto:

**Busque y compare**, lea sobre el establecimiento donde va a comprar.

**Averigue la política de cambios y devoluciones de la empresa.**

**Guarde las facturas.**

Lea siempre la letra pequeña.

### ✓ Derechos:

**1. Garantía en los productos**, durante los primeros seis meses existe la presunción de que se trata de un defecto de origen. Pasado este tiempo, la empresa puede requerir que la persona consumidora pruebe que se trata de un defecto de fábrica.

**2. Durante tres años**, el producto debe tener garantía y el vendedor debe responder si existe algún fallo sobre el artículo comprado.

**3. En cuanto a productos de segunda mano adquiridos en un comercio**, la garantía mínima debe ser de **un año**.

### \* NUEVA GARANTÍA LEGAL:

**Desde el 1 de enero de 2022 se aplican las siguientes modificaciones con respecto a la garantía:**

**1. La garantía legal de los productos deja de ser de 2 años y pasa a ser de 3 años.**

**2. La garantía legal de los contenidos o servicios digitales será de 2 años.**

**3. La obligación de mantener la existencia de piezas de reparación deja de ser por 5 años y se extiende a 10 años.**

**4. La carga de la prueba en los problemas que manifiesten los productos adquiridos, que antes correspondían al consumidor transcurre los 6 primeros meses, pasa a ser de 2 años desde la compra.**

### ✓ Reclamaciones:

Información de procedimiento a seguir en cada caso en la Oficina Municipal de información a personas consumidoras de su localidad.

## DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN TRANSPORTE AÉREO.

### ✓ Recomendaciones básicas antes de contratar el servicio:

**Fijarse bien en la información cuando se compra un billete**, información personal, destino, horarios y demás información que sea de interés.

**Facturar el equipaje si es necesario.**

**Ir en buenas condiciones para embarcar.**

**Tener precaución con el equipaje**, consultar la capacidad máxima que se puede llevar, medidas y peso.

### ✓ Derechos:

**1. Derecho de embarque**, cumpliendo los requisitos establecidos en cada caso.

**2. Derecho a viajar en la categoría contratada**, si se cambia a una clase inferior la compañía debe devolver un porcentaje del billete.

**3. Derecho a la integridad de su equipaje y pertenencias**, en caso de irregularidad rellenar inmediatamente el Parte de Irregularidad del Equipaje (PIR) que debe facilitar la compañía responsable del vuelo.

**4. Derecho a la no cancelación o retraso de un vuelo**, en estos casos se puede invocar los siguientes derechos; Derecho a información, a asistencia y al reembolso o a transporte alternativo en los mismos términos que la denegación de embarque, y Derecho a ser compensado (salvo circunstancias extraordinarias).

### ✓ Reclamaciones:

Información de procedimiento a seguir en cada caso en la Oficina Municipal de información a personas consumidoras de su localidad.

## DERECHOS EN TRANSPORTE MARÍTIMO.

### ✓ Recomendaciones básicas antes de contratar el servicio:

**Fijarse bien en la información cuando se compra un billete**, información personal, destino, horarios y demás información que sea de interés.

**Ir en buenas condiciones para embarcar.**

### ✓ Derechos:

**1. Derecho a la información adecuada** durante todo su viaje.

**2. Derecho a condiciones contractuales no discriminatorias.**

**3. Derecho a asistencia por parte del transportista en caso de imprevisto** (retraso o cancelación, existen excepciones).

**4. Derecho a transporte alternativo y reembolso en caso de cancelación o retraso de salidas.**

**5. Derecho a solicitar una indemnización parcial** por el precio del billete en caso de retraso en la llegada al destino final.

**6. Derecho a presentar reclamaciones a los transportistas y a los organismos nacionales de ejecución** en un plazo de dos meses.

**7. Aplicación de los derechos de los pasajeros por parte de los organismos nacionales de ejecución y mecanismos comparables** dentro de los Estados Miembros de la Unión Europea.

**8. \*Derechos de las personas con discapacidad o las personas con movilidad reducida;** Acceso al transporte sin discriminaciones, asistencia especial gratuita e indemnización por el extravío o los daños sufridos por el equipo de movilidad.

✓ **Reclamaciones:**

Información de procedimiento a seguir en cada caso en la Oficina Municipal de información a personas consumidoras de su localidad.

## **CONSUMO RESPONSABLE Y SOSTENIBLE.**

✓ **¿Qué es?**

El consumo responsable es una forma de producir y consumir bienes o servicios de acuerdo a nuestras necesidades reales, optando por opciones que favorezcan la sostenibilidad, la conservación del medio ambiente y la equidad social. **Se trata de fomentar el uso eficiente de los recursos, evitar la contaminación y mejorar la calidad de vida de las personas, gracias a un consumo consciente.**

Consumir de manera responsable y sostenible es de suma importancia y más en los tiempos que acontecen. Es responsabilidad de cada persona consumidora ayudar a fomentar esto, aquí algunos sectores donde se puede colaborar fácilmente:

- 1. Consumir alimentos más frescos y menos procesados.**
- 2. Usar sistemas de transporte que no contaminen.**
- 3. Premiar mediante el consumo a las empresas con compromiso ecológico.**
- 4. Reducir el impacto como turistas.**
- 5. Consumo sostenible del agua.**
- 6. Consumo sostenible de electricidad.**
- 7. Hacer un uso adecuado de los recursos naturales.**
- 8. Fomentar valores y campañas medioambientales.**

Estos, entre otros, son sectores donde las personas consumidoras pueden colaborar para realizar un consumo responsable y sostenible.

## CONSEJOS BÁSICOS PARA REALIZAR ACTOS Y ACCIONES RESPONSABLES DE CONSUMO.

### ✓ ¿Qué puedo hacer para llevar a cabo un consumo responsable?

**1. Aplicar la “REGLA DE LAS R”:** Reflexionar, rechazar, reducir, reutilizar, reciclar, redistribuir y reclamar.

**2. Evitar** lo que se conoce como consumir por consumir y de la cultura del usar y tirar.

**3.** Hacer un **consumo responsable** en los supermercados y comercios de proximidad.

**4.** Ahorrar energía y utilizarla de forma eficiente.

**5.** Hacer un **uso racional** del agua.

**6.** En **la medida de lo posible caminar** en lugar de coger el coche, utilizar la bicicleta y los transportes públicos.

**7.** Si se utiliza en coche, realizar una **conducción eficiente**.

**8. Comprar productos de comercio justo.** De esta forma estará pagando el margen necesario para que las personas que los producen trabajen en condiciones dignas.

**9. Reutilizar** los productos que todavía tengan vida útil.

**10. Reciclar.** Depositar los residuos en su contenedor correspondiente y no tirar nunca por el desagüe aceites o sustancias tóxicas.

Con sencillos actos y comportamientos de consumo responsable se consigue mejorar y contribuir al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible a nivel mundial, nacional y local. Para llegar a ser una buena persona consumidora y usuaria es preciso estar bien informado de los derechos y obligaciones y conseguir que los actos de consumo sean críticos, selectivos, responsables, solidarios y de respeto con el medio ambiente.

Para mayor información, contacta con la **Oficina de Información** a personas consumidoras y usuarias de tu localidad a través del correo electrónico, facebook o web municipal.

En el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria:  
**omic@laspalmasgc.es**

Tfno. **928 44 60 00** o directamente marcando el **010**

Web oficial del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria. Consumo en:  
**www.laspalmasgc.es**