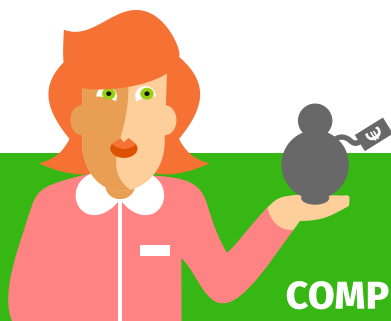


# SON DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS



## EN LAS COMPRAS

- 1.- Todos los productos a la venta deben llevar el **precio completo**, incluido el IGIC.
- 2.- En **Rebajas**, siempre debe aparecer tanto el precio anterior como el actual.
- 3.- El consumidor tiene **derecho a exigir factura o ticket**. Conserva este documento para poder reclamar o para exigir la garantía.
- 4.- El **ticket de compra** tiene que indicar el precio total con IGIC incluido. los datos de la empresa, la forma de pago y el producto.
- 5.- **El comerciante no está obligado a devolver el dinero o cambiar el producto**, salvo que esté defectuoso o que así lo anuncie expresamente.
- 6.- Todos los productos duraderos tienen **dos años de garantía**, excepto los de segunda mano, que tienen al menos uno.



## EN TELEFONÍA

- 1.- Derecho a obtener una **conexión** a la red telefónica pública desde una ubicación fija.
- 2.- Derecho a la **protección de datos** y al secreto de las comunicaciones.
- 3.- Derecho a la **gratuidad** de las llamadas a los **servicios de emergencia**.
- 4.- Derecho a **solicitar la baja o cambiar** de operador teniendo en cuenta las condiciones de contrato y a conservar el número.
- 5.- Derecho a la **desconexión** de Servicios de Tarificación Adicional.
- 6.- Derecho a una **compensación por la interrupción del servicio**.
- 7.- Derecho a la **facturación detallada**.
- 8.- Derecho a **reclamar incidencias** en su factura y en su línea.

Derecho a reclamar mediante procedimientos eficaces en especial en situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.



# TENEMOS DERECHO A

SABER QUE SI UN PRODUCTO NUEVO ESTÁ MAL TENEMOS DERECHO A QUE LO REPAREN O A CAMBIARLO POR OTRO IGUAL QUE FUNCIONE BIEN.

QUE LAS COSAS QUE USAMOS SEAN SEGURAS Y NO NOS HAGAN MAL.

SABER CUÁLES SON NUESTROS DERECHOS Y LAS COSAS QUE TENEMOS QUE HACER.

QUE SE RESPETEN TODAS LAS COSAS QUE NOS PROMETAN CUANDO COMPRAMOS ALGO O USAMOS UN SERVICIO.

QUE EN LOS COMERCIOS NOS TRATEN BIEN A TODOS POR IGUAL.

QUE LAS PUBLICIDADES SEAN CLARAS Y NO NOS QUIERAN ENGAÑAR.

CONOCER LO QUE VAMOS A COMPRAR Y LA FORMA EN QUE PODEMOS HACERLO.

CONOCER LOS PRECIOS DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS QUE ESTÁN A LA VENTA.

QUE LA INFORMACIÓN ESTÉ EN CASTELLANO.

## ¿CÓMO PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN?

**1.** Es necesario que presentes un escrito donde se detallen los hechos que originan la reclamación.

**2.** Deben figurar los datos de contacto del consumidor y de la empresa reclamada (Nombre, Apellidos, DNI, Domicilio, Teléfono, Email...)

**3.** No olvides presentar fotocopia de toda la documentación que acredite el hecho que origina la reclamación (factura, ticket, contrato...)



OMIC

*La Oficina Municipal de Información al Consumidor se encarga de hacer cumplir las leyes que protegen los derechos de los consumidores y usuarios en nuestro municipio.*

*Además trabaja para que todos y todas conozcan cuáles son sus derechos y sepan cómo hacerlos valer.*

Para más información: 928 448 562 | [omic@laspalmasgc.es](mailto:omic@laspalmasgc.es) |



Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria

