

SON DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS



EN LAS COMPRAS

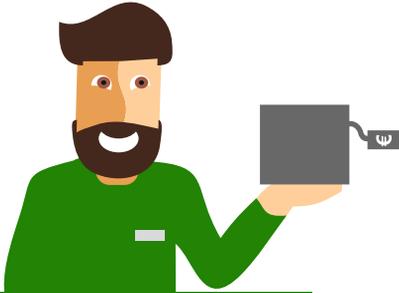
- 1.- Todos los productos a la venta deben llevar el **precio completo**, incluido el IGIC.
- 2.- En **Rebajas**, siempre debe aparecer tanto el precio anterior como el actual.
- 3.- El consumidor tiene **derecho a exigir factura o ticket**. Conserva este documento para poder reclamar o para exigir la 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 |



Ayuntamiento
de Las Palmas
de Gran Canaria



OMIC