

Otras entidades que pueden informarle

Seguros: Dirección General de Seguros
Tfno: 902 197 936

Servicios bancarios y financieros: Banco de España
Tfno: 901 545 400

Telecomunicaciones: SETSI
Tfno: 901 336 699

Actividades Turísticas y de restauración: Consejería de Turismo
Tfno: 928 899 400

Alquiler de vehículos sin conductor: Consejería de Transportes
Tfno: 928 862 300

Alimentos en mal estado: Salud Pública
Tfno: 928 112 502

Suministro eléctrico: Delegación Fuerteventura de Dirección General de Energía
Tfno: 928 532 360

Servicios sanitarios públicos y privados: Consejería de Sanidad. ODDUS
Tfno: 928 452 371

Ficheros de morosos: Agencia Española de Protección de Datos
Tfnos: 901 100 099 | Web: <https://www.agpd.es/>

Transporte aéreo: Ministerio de Fomento
Tfnos: 915 978 321 - 915 977 231 - 915 975 075

Reclamaciones transfronterizas

Si usted es...

■ Un consumidor residente en España con problemas con empresas en otro país de la UE.

■ Un consumidor residente en la UE (excepto España) con problemas con empresas españolas.

Debe contactar con el Centro Europeo del Consumidor.

Centro Europeo del Consumidor en España
Tfno: +34/ 91 822 45 55 | Fax: +34/ 91 822 45 62
Email: cec@consumo-inc.es | <http://cec.consumo-inc.es>

El CEC podrá intervenir como mediador en las quejas y reclamaciones transfronterizas y prestar asistencia lingüística y técnica intentando llegar a una solución satisfactoria.



Oficina Insular de Información
al Consumidor y Usuario
OICU



CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES,
SANIDAD, CONSUMO, VIVIENDA
E INMIGRACIÓN



Fuerteventura
Reserva de la Biosfera



Gobierno
de Canarias

Guía del Consumidor en Fuerteventura



consejos prácticos para
un consumo responsable

OICU
C/ Dr. Fleming, 1. 35600 Puerto del Rosario
Tfno: 928 852 425 | Fax: 928 852 066
consumo@cabildofuer.es

OAC Morro Jable
C/ Diputado Manuel Velázquez, 22
Tfno: 928 540 212

OAC Gran Tarajal
C/ Avda. de la Constitución, 11
Tfno: 928 162 771

OAC Corralejo
C/ María Santana Figueroa, 1 - 1ºD
Tfno: 928 535 318

Junta Arbitral de Consumo de Canarias

Las Palmas de G.C.
Tfnos: 928 899 400 / 928 899 359 | Fax: 928 89 97 70

Santa Cruz de Tenerife
Tfnos: 922 475 000 / 922 475 662 | Fax: 922 247 625

www.gobcan.es/cicnt/temas/consumo/arbitraje/

ESTABLECIMIENTO
ADHERIDO



ARBITRAJE
DE CONSUMO

Dirección General de Consumo

Las Palmas de Gran Canaria
Tfno: 928 899 400

Santa Cruz de Tenerife
Tfno: 922 475 000

La guía que tiene en sus manos ha sido confeccionada por la Oficina de Información al Consumidor y Usuario del Cabildo de Fuerteventura con el objetivo de ofrecer a los consumidores residentes y visitantes información práctica y de interés sobre cómo defender sus derechos en la compra de bienes de consumo.

Conscientes de que las situaciones con las que se encuentra el consumidor en su día a día son múltiples y variadas y de que no podemos abarcarlas todas, hemos escogido las más usuales en las reclamaciones y consultas que los usuarios plantean en nuestro servicio de información al consumidor.

Esperamos que esta publicación sirva para aclarar algunas de sus dudas, y como herramienta para que conozca sus derechos y cómo y ante quien solicitar amparo en caso de que se vean vulnerados. Para ello le ofrecemos los teléfonos de contacto de diversos organismos e instituciones a las que se puede dirigir para informarse o reclamar.

Víctor Alonso Falcón

Consejero de Asuntos Sociales, Sanidad, Consumo, Vivienda e Inmigración

Sepa lo que compra

■ **Revise bien el producto antes de pagar** y asegúrese que es lo que usted quiere (modelo, características, precio, condiciones de la garantía) y de que incluye todos los accesorios correspondientes.

Revise la factura

■ Revise la factura o el recibo y **verifique que contiene todos los detalles y acuerdos verbales convenidos.**

Cambios o devoluciones

■ Salvo que anuncie por escrito otra cosa, el establecimiento no está obligado a cambiarle el producto ni a devolverle su dinero. Sólo puede pedir su cambio si un producto no cumple las características con que se anuncia o es defectuoso. También puede pedir el cambio en el caso de que la venta esté condicionada a poder tener a prueba un producto. En ventas a distancia o fuera del establecimiento mercantil el período de devolución es de 7 días.

■ Es frecuente, no obstante, que determinados establecimientos, aún cuando admitan la devolución de los productos, excluyan de devolución algunos, como la ropa interior y los vestidos de fiesta, y otros que pueden ser fácilmente copiados (libros, videojuegos, etc.).

Bolsas reutilizables

■ Se recomienda a los consumidores que lleven sus propias bolsas de la compra para contribuir a la protección del medio ambiente.

Pagos con tarjeta de crédito

■ En casi todas las tiendas se puede pagar con tarjeta de crédito. Revise el comprobante de la tarjeta antes de firmarlo y no se olvide de quedarse con la copia para luego poder comprobar esos gastos con la información que envía el banco.

■ Si pierde o le roban la tarjeta, póngalo en conocimiento de la entidad bancaria o el establecimiento emisor de la tarjeta con la mayor rapidez, para que procedan a su anulación y no deje de notificarlo por escrito. Además, presente una denuncia en la comisaría de Policía más cercana a la mayor brevedad posible.



Garantías

■ La Ley establece un plazo de garantía de **2 años** si se adquiere un producto nuevo y, al menos, de **1 año** si es de segunda mano.

■ Durante ese plazo, en el caso de que el bien adquirido no se ajuste a lo ofertado o a lo que razonablemente puede esperarse de él, el consumidor tiene derecho a su reparación totalmente gratuita o a su sustitución en las condiciones que establece la propia Ley.

■ Si el consumidor manifiesta su falta de conformidad durante los seis primeros meses, corresponde al vendedor demostrar que el defecto no es de origen. Transcurrido ese período de tiempo, es el comprador el que tendrá que probar que el defecto es de origen.

■ **Servicio posventa:** El productor o, en su defecto el importador, está obligado a garantizar al comprador un adecuado servicio técnico para los bienes de carácter duradero que fabrica o importa, así como el suministro de piezas de repuesto durante un plazo mínimo de 5 años a contar desde la fecha en que el producto deje de fabricarse.

■ **La garantía comercial** es la que ofrece adicionalmente el fabricante o vendedor, y es independiente de la garantía legal. No es obligatoria, pero una vez ofrecida, tendrá que cumplirse. Por ello debe constar **por escrito**, y detallar las condiciones.



Reclamaciones

■ Si a pesar de haber seguido todos los consejos que le hemos dado tiene usted algún problema y quiere presentar una reclamación, siga los siguientes pasos:

■ **Pida la hoja de reclamaciones.** El establecimiento está obligado a tener este tipo de documento y facilitárselo gratuitamente. Siga las instrucciones que aparecen en él y entregue a la Administración la copia correspondiente para que pueda tramitarse su reclamación. Si la empresa le niega la hoja de reclamaciones, pida auxilio a la policía local a fin de que levante acta de esta circunstancia.

■ Si no ha sido posible obtener la hoja de reclamaciones, presente su reclamación por cualquier otro medio ante la Administración de Consumo (Oficinas de Información Municipal o Insular, Dirección General de Consumo, asociaciones de consumidores, Centro Europeo del Consumidor).

■ En el escrito de reclamación deberá **identificar claramente al profesional o empresa contra la que quiera reclamar**, así como hacer un relato claro y sucinto de los hechos que motivan la reclamación, acompañando toda la documentación de que disponga y que pueda servir para apoyar su pretensión.

■ La reclamación permite que las Administraciones de consumo puedan mediar entre el consumidor y el empresario para que ambos intenten llegar a un acuerdo, que no siempre se da.

■ Cuando no se consigue el acuerdo, el consumidor ha de acudir a otras vías para hacer efectiva su pretensión. Una de ellas es el **arbitraje**. Este sistema funciona como un procedimiento extrajudicial y gratuito que termina en un laudo de obligado cumplimiento para las partes. El arbitraje es voluntario por lo que tanto el consumidor como la empresa han de consentir voluntariamente someterse a él.

■ Los establecimientos adheridos a arbitraje exhiben el logotipo naranja reproducido en esta página, que representa un aval de calidad en su servicio. Es decir, consumir en esos establecimientos ofrece la seguridad de que van a responder ante cualquier problema. Para que se ponga en marcha el procedimiento, el consumidor deberá solicitarlo por escrito en los organismos competentes en consumo.

ESTABLECIMIENTO
ADHERIDO



ARBITRAJE
DE CONSUMO

■ Si un producto le ha ocasionado algún daño por un problema de seguridad, consérvelo y notifíquelo a las Administraciones de Consumo a fin de que puedan adoptar las medidas necesarias para evitar daños a otras personas.