

LA FUERZA DE LOS CONSUMIDORES CRÍTICOS

No se conforme y exija que se cumplan sus derechos frente a los grandes y pequeños abusos en el consumo. Un consumidor responsable debe plantarse ante las injusticias, **¡Es la única manera de acabar con ellas!**

Sea crítico y responsable con ADICAE

En **ADICAE** encontrará la información y orientación necesaria para hacer valer sus derechos en consumo. Acuda a su sede más cercana de ADICAE e infórmese de cómo hacerlo. Ante los problemas y abusos en telefonía, energía, compras o viajes, es necesario extender el modelo asociativo activo y reivindicativo, que promueva la formación de los consumidores.

No lo dude,
¡INFÓRMESE Y PARTICIPE!



consumidorescriticos.es



¡Conoce y haz valer tus
derechos como consumidor global!

DEFENSA Y ORIENTACIÓN
DE CONSUMO

www.consumidorescriticos.es
adicaeconsumidores@adicae.net

Consulta en nuestra web dónde está
tu sede de ADICAE más cercana
o llama al 902 876 326

DE COMPRAS...
SIEMPRE CON GARANTÍAS



Haga valer sus derechos
frente a las grandes
empresas

Participe en la defensa colectiva
y global de los consumidores

consumidorescriticos.es consumidorescriticos.es consumidorescriticos.es consumidorescriticos.es consumidorescriticos.es consumido



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD



INC
INSTITUTO
NACIONAL
DEL CONSUMO

Con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.



ADICAE

Asociación de Usuarios de
Bancos, Cajas y Seguros

¡CONOZCA SUS DERECHOS COMO CONSUMIDOR Y EJÉRZALOS!

Antes de comprar...

¿Está seguro de que necesita el producto que quiere comprar? No se deje llevar por la publicidad e infórmese bien antes de tomar una decisión.

- Exija una **información clara, correcta, completa y veraz**. Debe contener detalladamente el precio y si este incluye impuestos o no, las diferentes formas de pago o financiación y el plazo de vigencia de la oferta. Debe incluirse la fecha de entrega, ejecución del contrato y duración del mismo.
- Pida un **presupuesto previo** sin compromiso y el detalle de las garantías ofrecidas.
- Solicite información sobre el **plazo y forma de desistimiento**.

Si se decide a comprar...

- Deben entregarle **copia del contrato** y proporcionarle un documento justificativo de la compra o contratación (**factura, ticket o similar**)
- Que lo le engañen con el precio y le cuele un sobrecoste: exija al vendedor toda la información sobre los **precios y tarifas finales**.



¿Y si tras la compra surgen problemas?

- Puede **rescindir el contrato** sin necesidad de alegar causa en compras realizadas a distancia, en compras por internet o fuera de establecimiento mercantil.

Si la compra se produce directamente en un establecimiento, no existe un derecho legal de desistimiento, a menos que esta posibilidad sea ofrecida por el establecimiento en su publicidad. Es muy importante que se informe de forma previa a la compra de si puede devolver la compra.

- **En caso de defecto en el bien**, exija la devolución del importe pagado por el mismo o la sustitución del bien, a su elección.
- **Haga valer la garantía**: Es suficiente conservar el ticket o factura para poder reclamar la garantía.
 - **En productos de primera mano**: La garantía es de dos años, aunque de manera voluntaria el vendedor o comercio lo pueden ampliar. Es importante hacer valer cuanto antes la garantía.
 - **En productos de segunda mano**: La garantía mínima que se puede acordar por las partes es de un año, si no se pacta será también de dos años.



EXIJA AL VENDEDOR QUE CUMPLA LA GARANTÍA

- Con la **reparación o sustitución del bien garantizado**, que no supondrán ningún gasto adicional para usted
- Si la reparación o sustitución son imposibles o desproporcionadas para el vendedor, tiene derecho a optar por una **rebaja del precio** o por cancelar el contrato.
- En los productos de naturaleza duradera (electrodomésticos, coches, ordenadores...), deben ofrecerle un **adecuado servicio técnico** y garantizar la existencia de repuestos durante el plazo mínimo de cinco años a partir de que el producto deje de fabricarse.



RECLAME CON ADICAE

El primer paso para reclamar por la compra de un producto es acudir al propio vendedor para tratar de solventar el problema, y presentar una queja o reclamación a través de su servicio de postventa. Si no se obtiene respuesta, puede acudir a

ADICAE, una asociación de consumidores donde encontrará el

asesoramiento y la ayuda necesaria para hacer valer sus derechos.

