



## RESPONSABILIDADES

### DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

- 1.- Realizar sus compras y contrataciones sólo en el comercio establecido.
- 2.- **Leer** detalladamente los contratos antes de firmarlos, de manera que pueda comprender totalmente su contenido.
- 3.- Tomar sus **decisiones** de compra **libre e informado**.
- 4.- **Exigir** el cumplimiento de la publicidad. Lo que dice la publicidad es exigible como parte del contrato. La publicidad debe ser veraz, comprobable y no inducir a engaño.
- 5.- **Rechazar** los cobros por bienes o servicios que no haya aceptado.
- 6.- **Informarse** sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes.
- 7.- **Solicitar** la reparación o indemnización por los daños materiales y morales derivados de actos de consumo, y de acuerdo a los medios que indica la Ley.
- 8.- **Adoptar las medidas** que sean necesarias para evitar riesgos derivados del uso o consumo de bienes o servicios.
- 9.- **No hacer denuncias** imprudentes en contra de proveedores, denuncias carentes de fundamento.
- 10.- Informarse y buscar los medios para acceder a la educación que le permita un consumo responsable.
- 11.- **Guardar los documentos acreditativos de las compras** y de las operaciones realizadas incluyendo publicidad, tickets, hojas de pedido, albaranes, resguardos de depósito, facturas, etc. Estos documentos son la prueba de haber realizado un acto de consumo y de las condiciones en que se ha producido



12.- **No suscribir contratos** que impliquen un desembolso económico importante sin asesorarse y sobre todo sin leer detenidamente su contenido.

13.- Si recibe ofertas comerciales en su domicilio mediante visita personal o por **teléfono no acepte sin haber reflexionado y estudiado** debidamente dicha oferta. Es conveniente solicitar la información escrita o por soporte electrónico.

14.- **Exija siempre documento justificativo de las operaciones realizadas.**

15.- En caso de conflicto utilice los sistemas alternativos de Resolución de Conflicto: mediación y arbitraje.

16.- Inicie y trámite la **Hoja de Queja y Reclamaciones** o bien la **Solicitud de Arbitraje**

17°.- **Depende de ti:**

- debe ser claro y ordenado en la redacción de los **HECHOS**
- debe ser conciso, concreto y claro en **la PETICIÓN** de su reclamación (que pide, que quiere)
- debe aportar pruebas que fundamenten su derecho: facturas, contrato, fechas concretas, nº de incidencias....
- debe proporcionar sus **datos personales y de contacto** completos para que la tramitación sea más rápida y eficaz