

¡TÚ DECIDES!



**INFÓRMATE JOVEN
CONSUMIDOR
¡TÚ DECIDES!**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y SALUD PÚBLICA
DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD Y CONSUMO
INSPECCIÓN-FORMACIÓN-EDUCACIÓN EN CONSUMO



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y SALUD PÚBLICA
DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD Y CONSUMO

JOVEN CONSUMIDOR ¡TÚ DECIDES!

- Vamos de compras: ropa y rebajas
- Tatuajes y piercing
- Mi teléfono, esas llamadas...
- Reclamamos: hojas de reclamaciones
- Vamos de viaje: transporte aéreo
- Reclamaciones de los usuarios de transporte marítimo.
- Derechos de los usuarios de transporte marítimo.
- Transporte terrestre.
- Viaje combinado.
- Juegos de consola y ordenador.
- Garantías
- Compras por Internet
- Arbitraje de Consumo
- Vence las técnicas de compra agresiva.

UNO DE LOS DERECHOS BÁSICOS QUE TE ASISTEN COMO CONSUMIDOR Y USUARIO ES **EL DERECHO A LA INFORMACIÓN,** ¡EJÉRCELO! ¡¡TÚ DECIDES!!

**PARA MAYOR INFORMACIÓN
PUEDES DIRIGIRTE A:**

**CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y
SALUD PÚBLICA
DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD Y
CONSUMO.**

Carretera Alfonso XIII, 52-54
52005- MELILLA

Teléfono: 952976251
Fax: 952976252

- **VENCE LAS TÉCNICAS DE VENTA AGRESIVAS**

- Nadie puede presionarte para que compres, ni manipularte psicológicamente, avocándote a sentimientos de culpa por no aceptar determinadas ofertas. No estás obligado a comprar.
- El objetivo de la empresa es vender, no “regalar”. Duda de aquellas ofertas que se valen de premios y obsequios. Lee siempre los etiquetados, documentos informativos y garantías antes de adquirir cualquier bien, producto o servicio. Presta mucha atención a la “letra pequeña”; en ella figuran las condiciones de premios y regalos. En la mayoría de casos se tratan de sorteos.
- No hay reglas fijas: Lo caro no es siempre lo mejor. Igual ocurre con lo barato.
- En el libre comercio los precios los regula el mercado y tú formas parte de él. Tú influyes en el mercado con tu decisión de compra. Compara los precios y las calidades para poder elegir.
- Infórmate antes de adquirir si tienes dudas. Acude a fuentes de información fidedignas; familia, profesorado, instituciones públicas que protegen a los consumidores, asociaciones de consumidores, ...
- Existen técnicas de venta engañosas y no todos los mensajes publicitarios se ajustan a la realidad.
- Cuidado con las llamadas telefónicas anunciándote que has ganado un premio y que llames a un teléfono que comienza por 80 para que lo puedas recibir. Estos números son de tarificación adicional y sus tarifas son muy elevadas. CUELGA Y NO LLAMES



• VAMOS DE COMPRAS

Vivimos en una sociedad de consumo. Somos consumidores y usuarios desde que nos levantamos hasta que nos acostamos. Todo el día y todos los días de nuestras vidas.

Conociendo y ejerciendo nuestros derechos y deberes contribuiremos a un consumo más responsable, crítico, justo y comprometido con el medio ambiente.

1. COMPRANDO ROPA.

Si vas de “shopping” fíjate bien en:

- La etiqueta de la prenda tiene que informarte entre otros datos del responsable y domicilio y su composición.
- Tienen que estar expuestos los precios de los artículos. No tienes que preguntar.
- Si están rebajados deben anunciar el precio anterior junto al rebajado. Debidamente separados para que no te confundas con prendas no rebajadas. El porcentaje (30%,40%, etc) utilizado en Rebajas sólo es informativo, estos porcentajes no pueden sustituir la indicación del precio anterior y el rebajado.
- Los artículos rebajados tienen que ser actuales, de temporada (haber estado a la venta con anterioridad a su puesta en rebajas)
- No permitas que te vendan “saldos” (artículos deteriorados u obsoletos) por rebajados.
- Pide y conserva siempre la factura o ticket de compra.
- Antes de tomar la decisión de comprar infórmate de las condiciones de devolución. El empresario solo está obligado a devolver el dinero o canjear el artículo por otro nuevo en caso de producto defectuoso.
- Infórmate si se ha respetado el medio ambiente y los derechos humanos en la fabricación de las prendas.

• ARBITRAJE DE CONSUMO

Existe un Sistema de resolución de conflictos fomentado por la Administración que busca una mayor rapidez y eficacia en la resolución de conflictos entre consumidores y empresarios.

- Es un sistema gratuito al que se someten voluntariamente consumidor y empresario.
- Es un sistema más rápido y accesible que el judicial, ya que no es necesario abogado ni procurador, además de no requerir especiales formalidades.
- La decisión que se adopte debe ser cumplida y aceptada por ambas partes
- Las empresas que estén adheridas al sistema arbitral de consumo y ostenten el logotipo en sus establecimientos, ofrecen un valor añadido a sus clientes: la posibilidad, en caso de conflicto, de acudir a este sistema y resolver de forma rápida y gratuita la controversia.



- **COMPRAS POR INTERNET**

Para que tu compra sea segura fíjate en:

- Una página Web es segura si su dirección comienza por: https y aparece en el navegador una llave o candado cerrado.
- Si en la Web no aparece un teléfono ni dirección física en la que puedas contactar con el vendedor, no te fíes, ¡puede ser un fraude!.
- Fíjate bien en el precio final de lo que vayas a adquirir. No pueden añadirle impuestos ni tasas. En la oferta tiene que estar todo incluido.
- Cuando recibas el producto, te asiste el llamado “derecho de desistimiento”. Significa que tienes 14 días naturales - para devolverlo. No necesitas ninguna justificación ni hacer gasto alguno por la devolución del producto.



- **TATUAJES- PIERCING**

Hacerse un tatuaje o un piercing es una decisión para toda la vida. Si no se realiza en condiciones adecuadas puedes poner en peligro tu salud, contrayendo enfermedades.

Cuidar que:

- Haya personal especializado y el establecimiento cumpla todas las condiciones higiénicas exigibles.
- El material que se utilice para atravesar la piel ha de ser estéril y de un solo uso.
- Las tintas tiene que ser homologadas y deben prepararse en recipientes de un solo uso que después serán desechadas.
- Los piercing deben de ser de material hipoalergénico.
- Si quieres hacerte un tatuaje o piercing tienes que ser mayor de edad. Si eres menor tendrás que contar con el consentimiento por escrito de tus padres o representante legal.



• MI TELÉFONO

Haciendo un uso moderado de las nuevas tecnologías contribuiremos a un consumo responsable y a cuidar nuestro planeta.

- Si queremos cambiar de Compañía, tenemos derecho a conservar el número de teléfono, siempre que lo solicitemos al darnos de alta con el nuevo operador. Esto se llama Portabilidad.
- En tus llamadas solo pueden cobrarte por el tiempo que consumes realmente. Si hablas 40 segundos, no pueden cobrarte el minuto completo (no se puede redondear al alza)
- Si crees que tus derechos no se han respetado puedes reclamar. Primero ante la operadora. Si no te responden, o no estás de acuerdo con la respuesta, en el plazo de un mes, puedes elegir entre acudir a la Junta Arbitral de Consumo, si el operador está adherido o reclamar directamente ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (SETSI). Ambas vías son gratuitas.



• GARANTÍAS

Los artículos de naturaleza duradera (electrodomésticos, mobiliario, enseres de hogar, eléctricos, electrónicos, informáticos, juguetes, etc.) están sujetos a garantía.

- La garantía es la obligación que tiene el vendedor y/o el fabricante de entregar productos en condiciones adecuadas para su uso. Así en caso de que surja algún problema (avería, rotura, etc.) deberán hacerse cargo del mismo.
- El plazo legal de la duración de la garantía es de dos años, aunque solo durante los seis primeros meses, se considera que el defecto existía antes de comprarlo. A partir del séptimo mes, el consumidor tendrá que probar que el fallo existía.
- La garantía te da la posibilidad de elegir entre la reparación o sustitución del producto o, cuando esto no sea posible, entre una rebaja del precio o la devolución.



• JUEGOS DE CONSOLA Y ORDENADOR

Desde mayo de 2003 está en vigor EL CODIGO DE CONDUCTA DE LA INDUSTRIA EUROPEA DEL SOFTWARE RELATIVO A LA CLASIFICACIÓN POR EDADES, EL ETIQUETADO, LA PROMOCIÓN Y LA PUBLICIDAD DE PRODUCTOS DE SOFTWARE INTERACTIVO.

Estos son los iconos descriptores que deben aparecer en el etiquetado de los juegos para que puedas informarte y decidir

CÓDIGO PEGI



Cuando veáis esta araña -más bien tarántula- en un videojuego, quiere decir que su contenido produce miedo, por lo que puede no ser apto para un determinado público.



¿Qué quiere decir esta imagen, en la que se ve una sombra negra entre dos blancas? Pues discriminación. El videojuego que lleve esta imagen, tiene contenidos xenófobos.



Los símbolos universales que representan lo masculino y lo femenino, entrelazados, implican que el videojuego contiene sexo o desnudos.



Este símbolo en el que vemos una arroba y un asterisco seguidos de un signo de exclamación implica que el videojuego contiene palabras feas o palabrotas.



Esta jeringuilla está diciendo que, en el videojuego en cuestión, aparecen drogas, por lo que puede no ser adecuado para determinadas edades.



Este icono en el que se ve un puño amenazante implica violencia. Por lo tanto, sabemos que el videojuego que adquirimos tiene contenidos más o menos violentos.



Una de las novedades del código PEGI es la clasificación por edades. Antes existía la clasificación 'Todos los públicos'. Se ha incorporado 'Para mayores de tres años'.



En la clasificación por edades, la categoría de 'Mayores de siete años' también es nueva. Así como 'Para mayores de 12 años'.



El antiguo código de la aDeSe también clasificaba los videojuegos 'Para mayores de 16 años'. Es una de las edades que se ha respetado, junto con la de 'Mayores de 18 años'.



El administrador PEGI, para conceder la licencia, tiene que revisar por completo un producto si la clasificación provisional es de +12, +16 y +18.

• RECLAMAMOS: Hojas de reclamaciones

- Las hojas de reclamaciones: son el principal instrumento del consumidor para dejar constancia ante la Administración de su disconformidad.
- Las CCAA. con capacidad legislativa regulan los establecimientos que están obligadas a tenerlas.
- En Melilla, están obligados: Restaurantes, bares, cafeterías, Hoteles, Aeropuerto, Talleres de reparación de vehículos. panaderías, cines,...
- En Melilla los minoristas de alimentación: tiendas tradicionales, supermercados y autoservicios no tienen obligación.
- Las hojas de reclamaciones, se presentan en un impreso con tres copias, una para el establecimiento, otra para el consumidor y una para la Administración..
- El reclamante debe llevar el ejemplar de la administración formalizado al organismo con competencias en materia de defensa del consumidor.



• VAMOS DE VIAJE- AVIÓN

Tenemos que atender a:

- Los daños en el equipaje, son responsabilidad de la Compañía mientras esté bajo su custodia.
- Si tu equipaje sufre daños, tienes que presentar una reclamación por escrito en el mostrador de la compañía aérea en el Aeropuerto, mediante el denominado Parte de irregularidad de equipaje (PIR)
- En caso de Overbooking (la compañía ha vendido más billetes que plazas en el avión y tú te quedas en tierra), tienes derecho a:
 - Una compensación económica.
 - Reembolso del precio del billete o un transporte alternativo al destino final, o un vuelo de vuelta al punto de partida.
 - Recibir una atención adecuada
- La Compañías tiene la obligación de informar de los derechos que asisten a los usuarios mediante cartel informativo.



• SI REALIZAS UN VIAJE COMBINADO

- Te deben entregar un programa o folleto. Si contratas el viaje, este folleto es vinculante, quiere decir que todo lo que ofrezcan en él, tendrán que cumplirlo.
- Hay que firmar un contrato y fijarse muy bien en las condiciones y características.
- Si lo pone el contrato se podrá revisar el precio del viaje (solo puede afectar al precio del transporte, incluidos coste de carburante, tasas o impuestos relativos a determinados servicios y/0 tipos de cambio aplicados)
- No se puede revisar el precio al alza dentro de los 20 días anteriores a la fecha de salida del viaje.
- Si decides no viajar, tendrás derecho a que se te devuelvan las cantidades entregadas, pero deberás indemnizar al organizador con una cantidad variable, según el tiempo que reste para la salida del viaje.
- Si quien cancela es el organizador, deberán devolverte las cantidades que hubieras entregado o proponerte un nuevo viaje equivalente o superior. Además deberán indemnizarte con una cantidad variable, según el tiempo que faltara para el inicio del viaje.



- **DERECHOS DE LOS USUARIOS DE TRANSPORTE MARÍTIMO.**

-En caso de averías técnicas (y otras causas que sean imputables al transportista) se podrá solicitar indemnización por los daños y perjuicios, pero tienes que justificarlos:

– Si se retrasa en la salida, tienes derecho a reclamar indemnización por los daños, más los gastos que la demora ocasione. Si, dado el retraso, decides anular el viaje, se puede solicitar la devolución del importe del billete, así como la indemnización por los daños ocasionados.

- Si el viaje se interrumpe a mitad de camino y decides continuar, el transportista correrá con los gastos de manutención y hospedaje durante la demora y tendrá que solicitar la indemnización que justifique; pero si se decide no continuar, solicita la devolución de la parte proporcional del billete, más la indemnización por daños.

-En caso de que el transportista anule el viaje, solicita la devolución del importe del billete, hazlo solicitando la Hoja de Reclamaciones y deja constancia del retraso.



- **DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE TRANSPORTE MARÍTIMO**

¿Qué hacer en caso de sufrir una irregularidad en el transporte?

- Conserva copia del billete (prueba del contrato) y deja constancia de la anomalía sufrida en el Libro u Hoja de Reclamaciones del transportista o en su caso de la Agencia de Viajes, dejando constancia de tu pretensión de reclamar los daños y perjuicios causados aunque se acrediten después.

-Posteriormente, acude a tu asociación de consumidores. Si la empresa transportista o la Agencia se negara a indemnizarle, se podrá plantear denuncia administrativa ante la administración competente o solicitar arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo de tu localidad. Si la empresa no se sometiera al Arbitraje podrás reclamar los daños causados ante los Tribunales de Justicia.



- **DERECHOS DE LOS USUARIOS DE TRANSPORTE MARÍTIMO.**

El billete que el viajero paga obliga a la empresa transportista a trasladarle de un lugar a otro, equipaje incluido, sin que sufra daño alguno y en las condiciones de ambiente, rapidez y comodidad pactadas. La llegada a fin del trayecto o con posterioridad a la hora prevista en el billete o en el calendario establecido es una forma de incumplimiento contractual.

Ese incumplimiento obliga al transportista a indemnizar a los viajeros por los daños y perjuicios ocasionados, siempre que:

- Los daños y perjuicios se puedan acreditar y se deriven del retraso.
- El incumplimiento del horario no sea por causa mayor.
- En caso de fuerza mayor (condiciones climatológicas, por ejemplo), los retrasos no darán origen a indemnización por daños.

Pero:

- Si el viaje se anula o se retrasa en la salida y decides no realizarlo, tienes derecho a la devolución del importe del billete.
- Si el viaje se interrumpe en un punto del trayecto y decides no continuar, tienes derecho a que te devuelvan del importe abonado por tu billete, la parte proporcional que corresponda.

- **TRANSPORTE TERRESTRE**

Si vas a realizar transporte terrestre:

En desplazamientos que se realicen en transporte público terrestre, los viajeros estarán cubiertos por el seguro Obligatorio del Viajero (SOV) , cuyo importe se incluye en el precio del billete.

- En autocares, el equipaje de mano es responsabilidad del usuario. Salvo que el daño se produzca en una parada donde abandonen todos los pasajeros el vehículo y el conductor no lo haya cerrado. En este caso es responsabilidad del transportista.
- En tren
 - En caso de cancelación, el viajero tiene derecho a que se le devuelva el precio del billete. Si la cancelación se produce en las 48 horas inmediatas a la salida, el usuario tiene derecho a un transporte alternativo o a que le devuelvan el precio. Si se produce en las 4 horas previas, además tiene derecho a que le indemnicen.
 - En caso de interrupción, el viajero tiene derecho a un transporte alternativo. Si la interrupción supera la hora, se deberá sufragar los gastos de manutención y hospedaje mientras dure la situación.
 - En caso de problemas, la empresa debe poner a disposición de los usuarios un Libro de reclamaciones, tanto en el vehículo, como en los lugares de expedición de los billetes.
 - En caso de disconformidad con la empresa responsable del transporte, podemos acudir a las Juntas Arbitrales de Transporte. Son gratuitas y sus laudos obligatorios.

