

# Compras y servicios: conceptos básicos

## COMPRA DE PRODUCTOS

El consumidor debe exigir que el **etiquetado** y las instrucciones del producto estén en **castellano**, que el **precio** esté **expuesto** y que se le entregue **un tique o una factura** por si necesita hacer alguna reclamación o devolución.

### GARANTÍA

Cualquier artículo que compre tiene una garantía legal de **tres años, aunque en caso de artículos de segunda mano, este plazo puede ser inferior**. Durante el primer año desde la compra, se presume que el defecto existía de origen y corresponde al empresario probar el fallo del producto.

### CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Antes de realizar la compra, **compruebe** la información que da el establecimiento sobre las **condiciones de devolución del producto**. En el caso de compras online, tiene derecho a desistir de la compra durante los 14 días naturales siguientes a la recepción del producto.



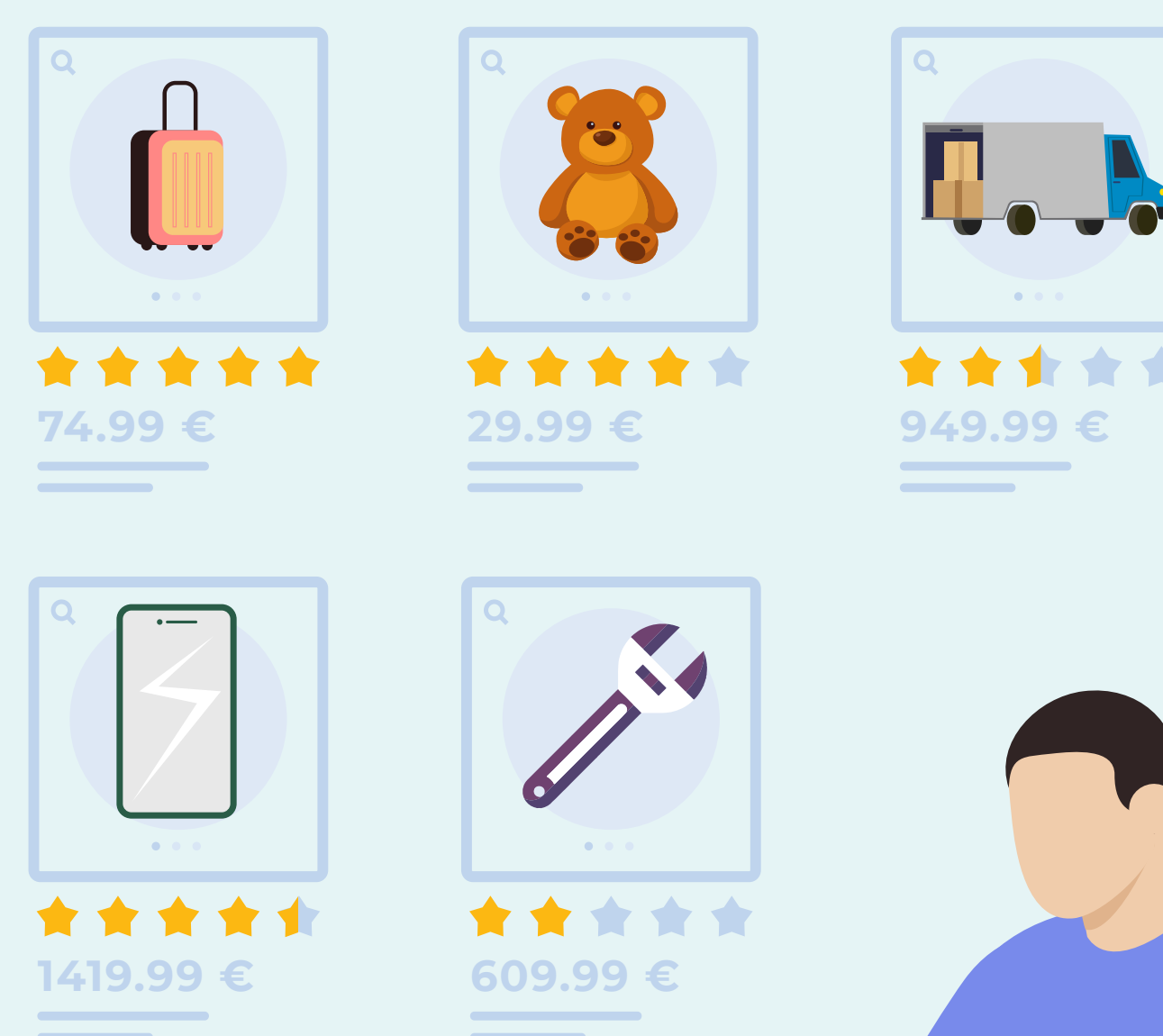
## CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Si va a contratar un servicio (un alta telefónica, una reparación en un taller, un viaje...) **pidas siempre un presupuesto previo y lea bien todas las condiciones generales del contrato**. Guarde siempre una copia de cualquier documento que firme ya que servirá de prueba si necesita reclamar.

### PRECIOS DE LOS SERVICIOS

Tiene derecho a conocer previamente a la contratación del servicio, el precio del mismo. Estos estarán **expuestos al público** en los establecimientos o lugares donde se presten e incluirán una relación de los servicios ofertados y el precio de cada uno de ellos, incluyendo toda carga y descuentos que le sean aplicados.

Las ofertas concretas de servicios realizadas a través de soportes publicitarios y/o informativos deben incorporar el precio de los mismos.



## Y ADEMÁS...

### PUBLICIDAD

La publicidad vincula al anunciante, es decir, el producto o servicio debe cumplir exactamente con las condiciones ofertadas. Consérvela para poder exigir su cumplimiento.

### RECLAMACIONES DE CONSUMO

Si sus derechos como consumidor no han sido respetados, reclame:

- **Hojas de reclamaciones:** Los establecimientos deben tenerlas a disposición del consumidor y deben cumplimentarla. Si no se las quieren facilitar, avise a la policía local.
- Puede presentar su **reclamación** a través de las oficinas de consumo, regional y municipales o de forma **telemática**, si dispone de certificado digital.
- **Arbitraje de consumo:** **Solicítelo** si la empresa está adherida al sistema arbitral.

