



¡¡No te dejes arrastrar por la publicidad, en Navidad, también tienes derechos!!

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de La Solana, recuerda en estas fechas navideñas, cuando el consumo se dispara influido por las celebraciones y la publicidad comercial, nuestros derechos no se modifican ni se reducen y nuestra actitud en el consumo debe ser responsable.

En Navidad se recomienda que cada familia haga una previsión de gastos para estas fiestas con un criterio realista, valorando la relación calidad/precio y el aspecto práctico de los artículos o servicios. Debemos tener en cuenta cómo influye aquello por lo que pagamos: si es seguro, si se ha fabricado o no en condiciones de dignidad para los trabajadores, en qué grado respeta el entorno... La Navidad es el momento por excelencia de los envases grandes, llenos de adornos... pero podemos prescindir de muchos y reciclar los que usemos.

Ante los inminentes compromisos, debemos recordar que un regalo es un mensaje de afecto, no una obligación. Lo más importante es compartir la magia y el descubrimiento, antes que la existencia material de los objetos.



La publicidad como reclamo:

Reflexiona con calma si necesitas lo anunciado. Hay que ser crítico con la publicidad.

- Antes de hacer las compras, haz un presupuesto.
- Salvo que anuncie otra cosa, el establecimiento no está obligado a cambiarle el producto ni a devolverle su dinero. Sólo puedes pedir su cambio si un producto no cumple las características con que se anuncia o es defectuoso. También puedes 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 14 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, muy demandados en estas fechas, y otros que pueden ser fácilmente copiados (libros, videojuegos, etc.).
- Si compras por Internet, hazlo en sitios seguros: comprueba que la dirección empieza por "**https://**", o busque el candado o la llave al pie de la página.
- Ten en cuenta las cualidades reales del objeto que se anuncia y la parte de fantasía del anuncio. Intenta descubrir por qué le resulta sugerente: puede que sea el atractivo de quien lo presenta, la complicidad de los actores, la invocación navideña de un ambiente familiar entrañable...

- Recuerda que la publicidad vincula al anunciante, es decir, deben entregarte exactamente lo ofertado.



Cotillones y fiestas:

En Navidad, y sobre todo en Nochevieja y Reyes, muchos establecimientos organizan cotillones y fiestas. Si queremos acudir a ellos deberemos tener en cuenta que:

- Los locales donde se celebren las fiestas deben tener la licencia municipal de funcionamiento, que se concede al acreditarse, entre otras cosas, el cumplimiento de determinadas condiciones de seguridad e higiene.
- Los datos esenciales de la licencia, como el aforo máximo, deben ser visibles en el exterior de los locales.
- Los titulares de los establecimientos podrán ejercer el derecho de admisión, debiendo estar visibles las condiciones a la entrada de éstos y no utilizando ese derecho de forma arbitraria o discriminatoria. Es inconstitucional que no dejen entrar por motivos de aspecto, raza, religión, opinión política u orientación sexual, entre otros.
- Los precios deberán estar expuestos al público.
- Los establecimientos de nuestra región deberán tener a disposición del público las hojas de reclamaciones de consumidores y usuarios aprobadas en Castilla-la Mancha.
- Las fiestas deberán desarrollarse de acuerdo con las condiciones anunciadas en los programas y carteles publicitarios, que reflejarán con claridad las características del evento, y en su caso, las prestaciones incluidas en el precio de la entrada.
- Es aconsejable conservar la entrada para cualquier posible reclamación.
- En las cenas, por ejemplo, de empresa, es conveniente cerciorarse del precio del menú antes de reservar para no llevarnos sorpresas a la hora de pagar.



Precios:

- Los precios son libres y conviene que compre todo lo que pueda con antelación, ya que suelen aumentar conforme se acercan los días festivos.
- Todos los establecimientos comerciales están obligados a exhibir el precio de venta al público, IVA incluido, de los artículos que estén expuestos para su venta. Esto también se aplica a los productos de los escaparates.
- Los mercadillos también han de mostrar los precios de venta al público y disponer de hojas de reclamaciones.



Garantías:

- La Ley establece un plazo de garantía **para los productos de naturaleza duradera, que será de 2 años** si se trata de productos nuevos y de **1 año, como mínimo, si son productos 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 artículo manifiesta defecto o falta de conformidad durante los seis primeros meses de garantía, será el vendedor quien debe demostrar que son defectos de origen. Pasados los 6 primeros meses, será el consumidor quien deba demostrar que el defecto sí es de origen para estar cubierto en garantía.
- Garantía y servicio postventa: 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.



Tarjetas de crédito y débito:

- Guarda los recibos de todas las compras efectuadas para luego poder comprobar esos gastos con la información que envía el banco.
- Si pierdes o te roban la tarjeta, comunícalo a la entidad bancaria o al establecimiento emisor de la tarjeta con la mayor rapidez, para que procedan a su anulación y no dejes de notificarlo por escrito. Además, presenta una denuncia en la Policía o la Guardia Civil también inmediatamente.



Ojo con los créditos:

La sociedad de consumo en la que vivimos lleva a muchas personas a solicitar créditos para satisfacer necesidades no siempre esenciales. Para evitar problemas, desconfía de los llamados créditos fáciles, pues suelen aplicar intereses muy altos. Y si estás ahogado por las deudas, intenta renegociarlas con tu entidad financiera. Infórmate antes de firmar nada



En la alimentación, cómo proteger nuestro bolsillo:

- Diseña con tiempo los menús y compra los productos con antelación, ya que en los días cercanos a las fiestas los precios de ciertos productos aumentan mucho.
- Escoge menús cuya materia prima no sea especialmente cara. Un plato no tiene que ser más rico porque sus ingredientes sean más caros.
- Los productos congelados son más baratos y no tienen por qué ser de peor calidad si se ha mantenido adecuadamente la cadena de frío.
- Compara los precios de los productos que vayas a adquirir. En muchas tiendas hay ofertas puntuales o marcas blancas cuyo precio es bastante inferior al de las más conocidas.



Cómo proteger nuestra salud:

- Conserva los alimentos de la forma indicada en su etiqueta.
- Compra los productos en establecimientos que tengan garantía sanitaria. Cuidado con los mercadillos y los productos de procedencia desconocida.
- Ten cuidado sobre todo con el etiquetado, la presentación, el transporte y la conservación de los mariscos, especialmente si los vas a consumir crudos.
- No consumas el pescado crudo directamente. Congélalo y podrás consumirlo sin problemas.
- Manipula los alimentos durante su preparación con la mayor higiene: Las superficies, los utensilios, etc., han de estar bien limpios.
- Al diseñar los menús, realiza composiciones equilibradas, con variedad de productos que aporten a la dieta todos los nutrientes necesarios (proteínas, hidratos de carbono y fibra); minimiza el contenido en grasa o al menos compénsele introduciendo platos que aporten pocas calorías, como frutas o verduras.
- Procura no consumir alcohol. Si lo haces, rechaza las bebidas que no estén correctamente etiquetadas o cuyo precinto haya sido manipulado.



Época de rebajas:

En la temporada de rebajas siempre hay que observar la calidad del producto y comparar el precio rebajado con el anterior.

Tras las fechas navideñas llega el período de rebajas. Es frecuente que los Reyes Magos dejen 'tarjetas regalo' o dinero, en lugar de regalos. Por tanto, es el momento de hacer efectivo ese vale.

La temporada de rebajas es una buena oportunidad para amortizar el dinero, aunque siempre hay que observar la calidad del producto y comparar el precio rebajado con el anterior, ya que a veces no es tanta la rebaja.

Por ello, te hacemos las siguientes observaciones:

- Fíjate en los precios de los productos ofertados como rebajados para poder comparar: deberán indicar, tanto en cada uno de ellos como en los lugares de exhibición, el precio anterior aplicado y el rebajado.
- En la temporada de rebajas siempre hay que observar la calidad del producto y comparar el precio rebajado con el anterior.
- Los productos rebajados deben haber estado incluidos con anterioridad, y durante el plazo mínimo de un mes, en la oferta habitual de ventas.
- No podrá anunciarse la venta en rebajas de un establecimiento comercial cuando la rebaja afecte a menos de la mitad de los productos ofrecidos.
- En el supuesto de que las ofertas en rebajas no afecten a la totalidad de los productos comercializados, los rebajados estarán debidamente identificados y diferenciados del resto.
- Exija la misma calidad que en cualquier otra época del año. Está prohibido ofertar, como rebajados, artículos deteriorados.
- Las fechas del período de rebajas deben exhibirse en el establecimiento comercial en sitio visible al público, incluso cuando permanezca cerrado.
- Las formas de pago que se admiten y las devoluciones serán las mismas que el resto del año, a no ser que el vendedor especifique lo contrario en un cartel visible al público.
- La garantía de los artículos vendidos en rebajas no variará respecto de los demás períodos del año.



Lotería:

Como todos los años, en estas fechas nos lanzamos a la compra de lotería con la finalidad de compartir nuestra suerte con los familiares, amigos, compañeros de trabajo y con todas aquellas personas a las que queremos. La lotería tiene una connotación social muy importante, siendo muy frecuente que las participaciones que adquirimos de asociaciones, clubes, etc. tengan un recargo que se destina a financiar actividades puntuales o bien al funcionamiento de dichas entidades vendedoras. Recuerde que en estos casos debe estar diferenciada claramente la cantidad que usted juega y el recargo, con el fin de que no pueda haber confusión.

Ten en cuenta que:

- Cuando compartimos un décimo es conveniente disponer de algún documento que acredite nuestra participación, ya que el portador del décimo es el único facultado para cobrar el premio.
- También es muy frecuente en estas fechas mandar décimos de lotería a los seres queridos cuyo lugar de residencia es lejano como prueba de nuestro cariño y amistad. Si quieres asegurarte de que la participación llega a su destino remítela por correo certificado. También puede enviarse como certificado asegurado: así podrás asegurar el contenido por el valor que estimes conveniente hasta un máximo de tres mil euros. En cualquier caso, es mejor mandar una fotocopia: así nos evitaremos sorpresas.
- También es muy habitual comprar participaciones en los establecimientos que frecuentamos. En estos casos, asegúrate de que efectivamente disponen del décimo.

Al cobrar el premio debes saber que:

- Si eres uno de los agraciados, puedes cobrar el premio en cualquier administración de lotería, siempre que la cuantía sea inferior a 3.000 euros por décimo.
- Para cantidades mayores deberás dirigirte a la entidad bancaria que gestione los premios, para que te paguen a través de un cheque o por transferencia bancaria a su cuenta.

Los premios

- Se pagan íntegramente y están libres de impuestos hasta 10.000 euros.
- A los tres meses desde la fecha de celebración del sorteo caducan los premios.



Tramitación de Reclamaciones:

Si a pesar de haber seguido todos los consejos que te damos tienes algún problema y quieres presentar una reclamación, sigue los siguientes pasos:

- Pide la hoja de reclamaciones en el establecimiento ya que está obligado a tener este tipo de documento y facilitarla gratuitamente.
- Sigue las instrucciones que aparecen en la hoja de reclamaciones y entrega a la OMIC la copia correspondiente para que pueda tramitarse su reclamación.
- Si la empresa le niega la hoja de reclamaciones, pide auxilio a la Policía Local a fin de que se levante Acta.
- Si no ha sido posible obtener la hoja de reclamaciones, presente su reclamación por cualquier otro medio en la OMIC (la dirección y teléfonos de contacto figuran a continuación).
- En el escrito de reclamación deberás identificar claramente a la persona o empresa contra la que reclamas y hacer un relato claro y sucinto de los hechos que motivan la reclamación, acompañando toda la documentación que tengas y que pueda servir para apoyar tu pretensión.
- Guarda todas las facturas, tiques, contratos, publicidad y demás documentación que te entreguen cuando compres un producto o contrates un servicio. Y asegúrate de que constan por escrito todas las ofertas, promesas y regalos que le ofrecen.
- 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.

Para la tramitación de las reclamaciones y consultas te ofrecemos la dirección y teléfono de esta O.M.I.C.

Oficina Municipal de información al Consumidor
Ayuntamiento de La Solana
Plaza Don Diego, 3
Tfno.: 926634587 – FAX 926648701
Email: omic@lasolana.es



La vía del arbitraje de consumo:

Otra vía de solución, que está en auge, es el arbitraje.

Este sistema que funciona como un procedimiento extrajudicial y gratuito que termina en un laudo de obligado cumplimiento para las partes.



Los establecimientos adheridos al 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, como la OMIC.

Si algún producto te ha ocasionado algún daño por un problema de seguridad, consérvalo y notifícalo a las citadas Administraciones de Consumo a fin de que puedan adoptar las medidas necesarias para evitar daños a otras personas.