

Cuando compras con tu móvil  
**¿SABES LO QUE ACEPTAS?**

¿Puedes desistir, puedes devolverlo,  
tiene permanencia, qué garantía tiene...?

Píénsalo antes de confirmar, porque

**NO ES UN TRUCO...ES UN TRATO**

El 15 de marzo es la fecha elegida para celebrar el Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras y poner en valor su importancia social como grupo en la economía mundial.

#### DERECHOS BÁSICOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

**Protección frente a riesgos que puedan comprometer la salud o seguridad**, incluyendo aquellos que amenacen el medio ambiente y la calidad de vida, o puedan afectar a la integridad física, psíquica o emocional.

**Protección de sus legítimos intereses económicos y sociales**, en situaciones de desequilibrio como las prácticas comerciales desleales o abusivas, o la introducción de cláusulas abusivas en los contratos, y con especial incidencia en intereses colectivos y aquellos que afecten a un número indeterminado de personas.

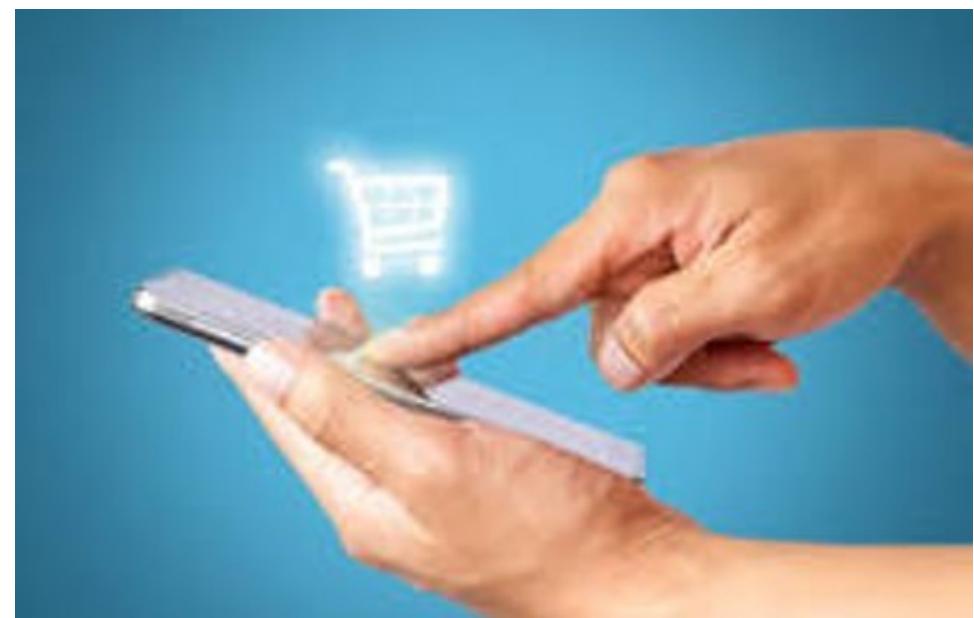
**Protección jurídica, administrativa y técnica** mediante procedimientos eficaces, especialmente en las situaciones de inferioridad, subordinación, indefensión o discriminación, así como la compensación efectiva, reparación y resarcimientos de los daños y perjuicios sufridos.

**Derecho a la información, educación y formación en materia de consumo** que favorezca la simetría informativa y el equilibrio de mercado, y que contribuya al empoderamiento de las personas consumidoras.

**Derecho a la representación de sus intereses generales a través de organizaciones de personas consumidoras legalmente constituidas**, la consulta y participación de las mismas en la elaboración de disposiciones generales que les afecten directamente.

**Derecho al acceso a productos, bienes y servicios en condiciones de igualdad y plena accesibilidad**, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión, discapacidad o cualquier otra condición personal o social.

## DIA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS 2024



Castilla-La Mancha

## **"NO ES UN TRUCO, ES UN TRATO"**

En el año 2023, un 41% de las reclamaciones que atendimos en la OMIC estuvieron motivadas por el desconocimiento de las condiciones de los contratos y, por tanto, de los derechos y obligaciones que hay que tener muy en cuenta cuando las personas consumidoras quieren reclamar.

Las formas de contratar se han agilizado y automatizado a través de los medios digitales. Nuestra firma de puño y letra en el papel ya no es el único método que puede acreditar la contratación de un producto o servicio. Es posible confirmar que aceptamos un producto o un servicio a través de un mensaje recibido en el móvil y así quedamos comprometidos de igual forma a cumplir sus condiciones.

Con motivo de la celebración del Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras, desde la OMIC queremos llamar la atención sobre este asunto, porque "***No es un truco, es un trato***", y resulta necesario que dispongamos de la información suficiente antes de aceptar o dar nuestra conformidad a los contratos.

Por eso, antes de quedar vinculados por un contrato, los consumidores tenemos que disponer de la información relevante, veraz y suficiente, en castellano, sobre las características principales del contrato. Podremos terminar un contrato de la misma forma en que lo iniciamos, sin ningún tipo de sanción o de cargas desproporcionadas.

Los contratos de servicios o suministro de productos que mantenemos de forma prolongada en el tiempo (se llaman "de trato sucesivo o continuado") deben contemplar expresamente el procedimiento a través del cual podemos ejercer nuestro derecho a terminarlos. Si se hubiera estipulado en el contrato un compromiso de permanencia, la penalización en caso de baja anticipada deberá ser proporcional al número de días que dejamos de cumplir ese compromiso de permanencia.

Tenemos derecho a recibir recibo justificante, copia o documento con las condiciones esenciales y las condiciones generales de la contratación, que hayamos aceptado y firmado. Esta documentación será gratuita y nos la pueden entregar por escrito o en otros soportes de naturaleza duradera, por ejemplo, un archivo que recibamos por correo electrónico o a través de SMS y que tendremos que imprimir o guardar en nuestro ordenador o móvil.

También tenemos derecho a recibir las facturas en papel sin que tengamos que pagar cantidad económica alguna. Pueden enviarnos la factura de forma electrónica si damos el consentimiento expreso a la empresa.

Está prohibido el envío y el suministro de bienes, agua, gas, electricidad, de calefacción por sistemas urbanos, de contenido digital o de prestación de servicios cuando no los hayamos solicitado y supongan una obligación de pago. No estamos obligados a devolverlo o custodiarlo y la empresa tampoco puede reclamarnos pago alguno. Además, no responder a un envío, suministro o prestación de servicios no solicitado no supone consentirlo.

Si recibimos llamadas telefónicas comerciales, al inicio de la conversación deben indicar claramente la identidad de la empresa y la finalidad comercial de la misma. En ningún caso, las llamadas telefónicas se efectuarán antes de las 9 horas ni más tarde de las 21 horas ni festivos o fines de semana.

Desistimiento en la contratación por teléfono o por internet. Tenemos derecho a desistir del contrato durante un periodo de 14 días naturales sin indicar el motivo.

# **LOS TEMAS QUE PREOCUPARON MÁS A LOS CONSUMIDORES Y CONSUMIDORAS DE LA SOLANA**

## **Datos de la Memoria 2023 de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)**

