



ESPACIO JOVEN
Información, ocio, arte y asociacionismo

DEFIENDE TUS DERECHOS COMO CONSUMIDOR

Dossier de Información Juvenil

El objetivo de este dossier es ayudarte a ser un consumidor crítico, libre y responsable, y darte algunas ideas para ahorrar dinero.



Índice

❖ Índice	1
❖ Problemas más que frecuentes.	1
❖ ¿Cuáles son tus derechos?	2
Comercio electrónico, internet y móvil.....	3
Entradas y espectáculos.....	5
❖ Cómo reclamar y obtener una compensación.	6
El arbitraje de consumo.	7
❖ Gastar menos en tus compras y comprar mejor.	8
Recursos en la web:	9
Consumo colaborativo	9

Problemas más que frecuentes.

Luis (18 años) no encuentra una compañía que quiera hacerle el seguro para la moto. Antonia se apuntó a un curso de inglés y ya no puede acudir a las clases, pero el banco le sigue cobrando los recibos todos los meses. A Osvaldo y sus amigos les impidieron la entrada en una discoteca por su forma de vestir. Pedro compró una cámara digital por internet, pagó por anticipado y nunca le llegó.

¿Cuáles son tus derechos en estos casos? ¿dónde y cómo reclamar?. Según la Federación de Usuarios consumidores Independientes, sólo un 9% de todas las quejas que reciben proceden de jóvenes de entre 18 y 29 años. Y sin embargo, los jóvenes son grandes consumidores de **ropa, productos tecnológicos, formación y ocio**. En este dossier te informamos para que seas un consumidor crítico, libre y responsable, y te damos algunas ideas para ahorrar dinero.



¿Cuáles son tus derechos?

Me compré un vestido que me queda pequeño, ya no tienen más tallas en la tienda pero no me devuelven el dinero ¿puedo reclamar?.

En realidad, si el vestido no está defectuoso, en la tienda no tienen por qué devolver el dinero, ni cambiarlo, ni siquiera darte un vale. Sólo están obligados a devolver el dinero cuando hay carteles anunciando esa posibilidad o así se indique en el tique de compra. **Antes de comprar pregunta cual es la política de devoluciones del establecimiento**, si hay un plazo, etc. De la misma forma, el establecimiento no tiene por qué aceptar tarjetas de crédito como medio de pago si no se compromete a ello (en la puerta figurarán pegatinas de las tarjetas que acepta).

En cambio, si el vestido es defectuoso, sí puedes reclamar, primero en la tienda, y si no te dan una solución, en la OMIC del ayuntamiento o en el servicio de reclamaciones de consumo del Gobierno de Cantabria.

Para saber más sobre tus derechos como consumidor:

Agencia Española de Consumo

aecosan

agencia española
de consumo,
seguridad alimentaria y nutrición

www.aecosan.msssi.gob.es



OMIC - AYUNTAMIENTO DE SANTANDER

Cisneros, 2 39700 Santander
Tel 942 200 742 Fax: 942 200 873
omic@ayto-santander.es
Horario: l-v de 08:30 a 14:00
www.santander.es



Dirección General de Comercio y Consumo del

Gobierno de Cantabria

Parque Científico y Tecnológico de Cantabria
C/ Albert Einstein, 4 - 3ª Planta C.P.39011 -
Santander
Tel 942 208 497 Fax: 942 207 686
Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00

Asociaciones de Consumidores con sede en Santander:

- Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de ahorro y Seguros de Cantabria (ADICAE).



CALLE LEALTAD, Nº 14, 4º - OFICINA 3
39002 - Santander
TEL. 942 214 939
cantabria@adicae.net
<http://cantabria.adicae.net/>

- Asociación Regional de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de Cantabria “ALTAMIRA”.

Calle Cervantes, 10, 39001 Santander, Cantabria
Tel 942 228 709

- Federación Cántabra de Asociaciones de Vecinos Fecav

Paseo del General Dávila, 89, 39006 Santander, Cantabria
Tel. 620 80 61 46.
info@fecavsantander.es
<http://fecavsantander.es/>

- UCE-CANTABRIA

Calle de San Fernando, 16, 39010 Santander, Cantabria
Tel. 942 24 40 09
www.ucecantabria.org
consumidores@ucecantabria.org

Comercio electrónico, internet y móvil.

He comprado una camiseta en una página de internet pero no ha llegado el paquete, ¿se puede reclamar en estos casos?

Para los jóvenes, las compras por internet suponen un amplio catálogo de ofertas y descuentos atractivos a su nivel adquisitivo, pero no todas son compras seguras. Hay algunas pautas de seguridad que pueden ayudarte a sentirte un poco más tranquilo en estas transacciones digitales:

- **Accede a sitios seguros para las compras on-line.** Se pueden reconocer estas páginas porque la dirección URL empieza por <https://> en lugar de <http://>, o porque llevan el icono de un candado o de una llave junto a la barra de dirección.
- **Procura comprar siempre en páginas conocidas o de empresas que no le resulten extrañas;** que tengan, a ser posible, domicilio en la **Unión Europea** (si no lo tienen, las autoridades de consumo no podrán actuar contra ellas).
- No utilices **ordenadores públicos** para este tipo de compras e intenta tener programas de



detección de virus en el equipo.

- Comprueba que la web dispone de certificado digital, haciendo **doble clic en el candado**: se abrirá una pestaña donde aparecen datos identificativos fundamentales.
- Lee con detenimiento toda la **publicidad** y las condiciones generales al contratar un servicio o comprar un producto. Conviene imprimir esos documentos y conservarlos: pueden servir en el momento de poner una reclamación.
- Al terminar cada compra debe aparecer una página que resuma la transacción y que debe guardarse, al igual que la página que contiene el nombre del negocio, la dirección, el número telefónico y los términos legales de la compra.
- **Desconfía** si la empresa te pide el número pin de la tarjeta de crédito o débito. Sólo se pueden solicitar datos como el número de la tarjeta, la fecha de caducidad, el nombre del cliente y un código que aparece en el reverso de la tarjeta.
- El producto comprado debe llegar a su destinatario **antes de 30 días** o en el plazo que se haya pactado. Si el artículo no estuviese disponible en ese plazo, la empresa deberá avisarte para que puedas solicitar el reembolso.
- Se debe facilitar una **factura** con todos los gastos y el precio final de la compra o contratación.
- Cuando se compra un producto por internet, el consumidor puede ejercer lo que se conoce como **“derecho de desistimiento”**, es decir, puede retractarse de su compra sin necesidad de justificación, en los **14 días siguientes a recepción del producto**, y la empresa está obligada a reembolsar dinero pagado sin penalización. Este derecho tiene algunas excepciones, como las relacionadas con precios sujetos a fluctuaciones, las compras personalizadas, los que por su naturaleza no puedan ser devueltos o caduquen, los audiovisuales, sonoros o informáticos desprecintados por el consumidor o la prensa y publicaciones diarias.



la
el

Puedes consultar más información sobre comercio electrónico [aquí](#)

Estoy recibiendo SMS en mi móvil, es un servicio de suscripción que yo no he contratado, pero me lo están cobrando (me han dejado el saldo temblando) ¿qué puedo hacer para detenerlo?

Está prohibida la prestación de este tipo de servicios sin la petición previa del usuario y posterior confirmación. A veces te suscribes sin darte cuenta (creyendo que es una melodía o un logotipo de una sola vez, y no una suscripción). Para darte de baja debes solicitarlo a tu operador, y si en estos casos no pagas la factura no te pueden cortar la línea.

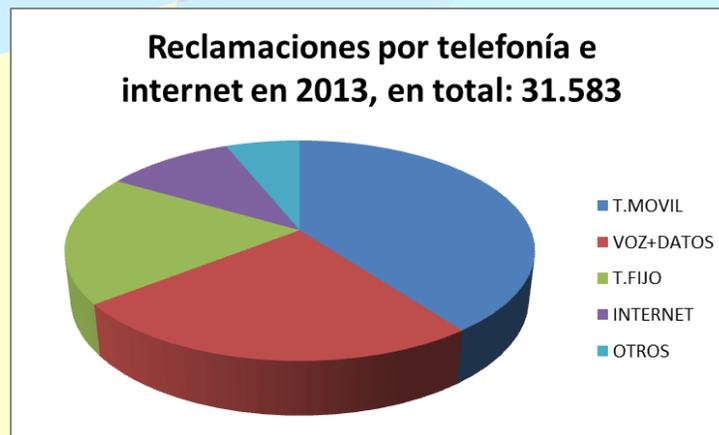
Las reclamaciones en materia de telefonía móvil se deben dirigir primero a la empresa (Movistar, Vodafone, etc.), transcurrido un mes puedes acudir a la SETSI (Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información) en un plazo máximo de tres meses. Llama al 911 81 40 45 y 901 33 66 99. O bien hazlo por internet, descargando el formulario:

<http://www.usuarioteleco.gob.es/reclamaciones/telecomunicaciones/tramitacion-electronica/Paginas/tramitacion-electronica.aspx>

y si tienes firma digital, aquí:

<https://sede.minetur.gob.es/es-ES/procedimientoselectronicos/Paginas/Reclamaciones.aspx>

En 2013 los usuarios presentaron 31.612 reclamaciones, de las cuales en el 67,4% se dio la razón al reclamante.



También siguen el mismo camino las quejas causadas por el acceso a internet, telefonía fija y móvil: si no te dan de baja y te siguen cobrando el servicio, disconformidad con la factura recibida, incumplimiento de ofertas por el operador, averías o interrupciones del servicio...

Entradas y espectáculos

Compramos entradas para una fiesta de nochevieja y habían vendido más que el aforo del local, así que apenas podíamos movernos. ¿podemos recuperar nuestro dinero?

Cuando compramos una entrada para acudir a un espectáculo (cine, teatro, concierto, feria, actividad recreativa...), hay ciertos derechos que nos amparan como consumidores y que debemos conocer, por si en el momento de la representación no pudiésemos disfrutarlo como debíamos, como por ejemplo:

- Poder ver la representación completa y que se desarrolle íntegramente, según se anuncia, cumpliendo el horario, la forma y las condiciones previstas.
- Tener acceso a la hoja de reclamaciones y presentar una queja, si se observa algún incumplimiento, si no existen medidas de seguridad e higiene, si el lugar carece de los servicios exigidos (baños, botiquín, etc.) o si se exige un precio mayor al anunciado o al expuesto al público.
- Si la empresa suspende o varía alguna las condiciones del espectáculo, el consumidor tiene derecho a recibir la devolución total o parcial del dinero abonado, excepto si se trata de una causa de fuerza mayor, como un apagón, en cuyo caso se debería reclamar contra la empresa de suministro eléctrico.

En el caso de encontrarte con algún problema:

- Solicita la hoja de reclamaciones ante la empresa que le ha vendido su entrada. Deja una copia en la



propia empresa, conserva otra para ti y entrega la que corresponda a la administración. (Ver “como reclamar” más adelante).

- Recopila todos los documentos que puedan acompañar tu queja (la entrada, las condiciones generales, etc., **fotos** y grabaciones realizadas por ti y tus amigos) y adjúntalos a la reclamación.
- Si hay peligro para la seguridad (un exceso de aforo en una fiesta) no dudes en avisar a la policía en ese momento.
- Si se diera el caso de una presunta **estafa** en la compraventa de entradas o el consumidor no puede acceder al espectáculo por tener supuestamente una entrada falsificada, se debe acudir directamente a la comisaría de policía o a los juzgados de guardia, para denunciarlo, pues se trataría de un delito.

Puedes consultar más información sobre reclamaciones en materia de compra de entradas de espectáculos aquí.: [aquí](#)

¿Puede un establecimiento impedirme la entrada a un local por mi manera de vestir?

Tiene que existir un cartel que especifique los requisitos para entrar y los precios de las entradas. Por supuesto, no se puede discriminar arbitrariamente (las condiciones han de ser objetivas) ni por causa de raza, sexo, religión o nacionalidad. Si no existe este cartel y te han denegado la entrada, rellena la **Hoja de Reclamaciones** y expón en ella todo lo que haya ocurrido. Si no te dan hoja de reclamaciones puedes llamar a un agente de la policía y formular una denuncia. En cualquier caso, siempre puedes formular una reclamación por escrito posteriormente, ante el Servicio de Consumo del Gobierno de Cantabria, aportando todos los medios de prueba de que dispongas (entradas, facturas, declaraciones de testigos, fotografías).



Cómo reclamar y obtener una compensación.

Cuando compras en una tienda (un establecimiento comercial), tus derechos como consumidor quedarán bien protegidos si tomas algunas precauciones.

Recuerda que:

- Todos los bienes de consumo “duradero” tienen una **garantía legal de dos años**.
- Para hacer cumplir la garantía es necesario guardar el **ticket de compra o la factura**, sin los cuales no es posible reclamar. Si el vendedor no te los da, pídelos.
- Reclama **primero ante el vendedor** (servicio de atención al cliente o similar), o si no es posible (porque ha cerrado...), ante el **fabricante**. Si no te satisface su respuesta puedes dirigirte (gratuitamente) a estos organismos:

La OMIC del Ayuntamiento de Santander:





OMIC - AYUNTAMIENTO DE SANTANDER

Cisneros, 2 39700 Santander
Tel 942 200 742 Fax: 942 200 873
omic@ayto-santander.es
Horario: l-v de 08:30 a 14:00
www.santander.es

Sus funciones son:

- **Informarte** sobre tus derechos como consumidor.
- Recibir, registrar y acusar recibo de denuncias, reclamaciones y solicitudes de arbitraje, remitiéndolas a las entidades u órganos correspondientes.
- Si lo solicitas, **mediación voluntaria de conflictos** entre consumidores/usuarios y profesionales/empresarios.

Servicio de Consumo del Gobierno de Cantabria:



Dirección General de Comercio y Consumo del Gobierno de Cantabria

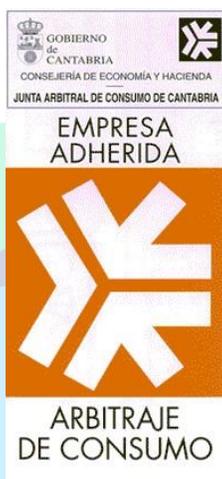
Parque Científico y Tecnológico de Cantabria
C/ Albert Einstein, 4 - 3ª Planta C.P.39011 -
Santander
Tel 942 208 497 Fax: 942 207 686
Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00

Para obtener una compensación no siempre es suficiente con acudir a los servicios de consumo del ayuntamiento o del Gobierno de Cantabria. A menudo, el proceso termina con una multa al establecimiento pero el consumidor no se ve compensado. Para ello a veces no hay más remedio que solicitar un arbitraje de consumo, o acudir a los tribunales.

El arbitraje de consumo.

Si compras en un establecimiento que tiene **este símbolo**, tienes la tranquilidad de que si surgen problemas puedes acudir a la Junta Arbitral de Consumo, un proceso gratuito y rápido que tiene la misma validez que una sentencia.





Si nada ha funcionado, podrías reclamar judicialmente. Pero tendrás que pagar abogado y procurador en muchos casos, lo que lo hace desaconsejable para pequeños importes. Pero no tires la toalla:

- Si tienes **derecho a a justicia gratuita** puedes solicitar abogado de oficio en www.justiciagratis.es y en el Servicio de Orientación Jurídica del Colegio de Abogados de Cantabria (S.O.J.): de lunes a viernes de 10:00 a 13:00 horas (cerrado durante el mes de Agosto). Palacio de Justicia (Salesas) Avda. Pedro San Martín s/n. 39010 Santander. Teléfono: 942 345065.
- En la página de la Confederación Española de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (<http://www.ceaccu.org/>) encontrarás un **formulario** e instrucciones para poder presentar tú mismo una reclamación judicial (**juicio verbal**) sin abogado ni procurador, para cifras inferiores a 2000 euros.

Gastar menos en tus compras y comprar mejor.

Quiero comprar un teléfono móvil, ¿cómo puedo saber qué compañía me saldrá más barata? ¿es mejor con contrato o con tarjeta?

Preguntar a amigos o familiares, mirar en google las opiniones de otras personas, o pedir orientación al vendedor es lo que la mayoría hacemos ante estas decisiones. Pero olvidamos que hay fuentes más fiables.

Las asociaciones de consumidores hacen **análisis comparativos independientes** de la calidad y precio de los productos, por lo que antes de una compra importante, o de contratar un servicio, conviene consultar estos estudios.

Así podrás saber **qué producto o servicio ofrece la mejor calidad a menor precio**, además de puntos clave en los que fijarse a la hora de ir a comprar. Además, las asociaciones de consumidores ofrecen asesoramiento legal, revistas, descuentos, etc. a sus socios. Normalmente hay que pagar una cuota, pero muchos de estos informes están disponibles gratuitamente en internet.



Recursos en la web:

Para este caso podrías consultar la mejor tarifa de telecomunicaciones en la OCU (Organización de Consumidores y Usuarios): www.ocu.org que te dará la mejor opción para teléfono fijo, móvil o internet, según tus hábitos de consumo, dónde vives y cuáles son tus necesidades personales. En esta página también puedes encontrar, gratuitamente, modelos de contratos de alquiler, o cartas de reclamación en distintas materias, además de análisis comparativos (los más recientes son solo para socios). La página de UCE www.ucecantabria.org también tiene un “Asesor telefónico” y mucha legislación.

La página web de ADICAE <http://cantabria.adicae.net/> contiene mucha información útil para los afectados en casos como la cláusula suelo, preferentes, etc. También dispone de una plataforma hipotecaria donde contestan a consultas sobre préstamos y créditos.

La página de la revista Consumer <http://www.consumer.es/> ofrece una sección de consultas y una colección de interesantes análisis comparativos.

Consumo colaborativo

Como consumidor consciente y responsable, si te preocupas por el medio ambiente y por tu economía personal es muy probable que hagas uso ya del “consumo colaborativo”: compras en ebay o en wallapop, compartes viajes en bla-bla-car, te alojas en couchsurfing, usas los bancos del tiempo, etc. No te olvides de que existen estos recursos y muchos otros que desarrollamos en otros dossieres.



ESPACIO JOVEN



Espacio Joven - Ayto de Santander

C/ Cuesta del Hospital, 10

Tel. 942 20 30 28 / 942 20 30 29

juventud@santander.es

www.juventudsantander.es

Síguenos en las redes sociales:



Facebook: www.facebook.com/espaciojovensantander



Twitter: [@ejovensantander](https://twitter.com/ejovensantander)



Instagram: [@juventudsantander](https://www.instagram.com/juventudsantander)

