Unió de Consumidors de la Comunitat Valenciana

GENERALITAT VALENCIANA | TOTS A UNA veu

FVMP Federació Valenciana de Municipis i Provincies

Valencia

Plaza Barón de Cortés, s/n
(Mercado Ruzafa Interior, 2ª Planta)
46006 - Valencia
963 73 71 61 / 963 73 71 09
info@uniodeconsumidors.org

Castellón

Calle Mayor, 76 - 1°
12001 - Castellón de la Plana
964 23 67 06
castellon@uniodeconsumidors.org

Alicante

Calle Castaños, 4 - 1°
03001 - Alicante
965 21 78 52
alicante@uniodeconsumidors.org

www.uniodeconsumidors.org

CONOCE TUS DERECHOS *y defiéndelos!*

Unió de Consumidors de la Comunitat Valenciana

GENERALITAT VALENCIANA | TOTS A UNA veu

FVMP Federació Valenciana de Municipis i Provincies

Infórmate de tus derechos como persona consumidora o usuaria.
Las organizaciones de consumidores i las administraciones **podemos ayudarte.**

La protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la Comunitat Valenciana está respaldada fundamentalmente por el Estatuto de Defensa de los Consumidores y Usuarios de la Generalitat Valenciana, así como por el texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios.

Derechos generales de los consumidores

- La protección de la salud o la seguridad.
- La protección de los intereses económicos y sociales de la ciudadanía.
- La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.
- La información correcta de los bienes o servicios y la educación y divulgación en materia de consumo.
- La participación a través de las asociaciones de personas consumidoras.

¿Dónde y cómo defender nuestros derechos?

La mejor forma de evitar problemas a la hora de consumir un producto o al utilizar un servicio es estar informado de las condiciones del servicio o características del producto y su precio, así como de nuestros derechos y obligaciones.

Pero, si al adquirir un producto o contratar la prestación de un servicio surge algún problema, tenemos que exponer directamente la queja y nuestra petición concreta ante el establecimiento donde se adquirió el producto o ante quien prestó el servicio para intentar llegar a un acuerdo amistoso. Si no conseguimos llegar a un acuerdo, conviene reiterar la reclamación por escrito, de modo que quede constancia de ella.

Para ello, tienes a tu disposición:

- **Las asociaciones de consumidores, como la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana.** Entre sus funciones se encuentra la información, formación y defensa de los derechos de los consumidores, tanto de carácter individual como colectivo. A ellas podemos recurrir en solicitud de información o en orientación sobre cualquier cuestión de consumo.
- **Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC)** que son organismos públicos dependientes de los ayuntamientos que se dedican a la inspección y tramitación de reclamaciones en materia de consumo de los vecinos del municipio.
- **Los Servicios Territoriales de la Consellería de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo de la Generalitat Valenciana,** a los que pueden acudir los ciudadanos.

Reivindica siempre *tus derechos*

Infórmate sobre como reclamar cuando no estés de acuerdo con el producto adquirido. Esta información la puedes solicitar acudiendo a la Oficina Municipal de Información al Consumidor de tu Ayuntamiento, en el Servicio Territorial de Consumo de la Generalitat o en las asociaciones de consumidores.

Antes de formalizar la compra, no olvides informarte sobre las condiciones de cambio o devolución del producto. Recuerda que sólo están obligados a la devolución del dinero o cambio del producto cuando tenga algún desperfecto. Sin embargo, el establecimiento estará obligado al cambio o devolución en el caso de que así lo anuncie en su publicidad, en un cartel informativo o en las condiciones de compra.

Solicita siempre la factura simplificada de compra de los productos adquiridos o copia por escrito de las condiciones del contrato aceptado en el establecimiento o mediante contratación online. Esta documentación es necesaria para cualquier queja o reclamación.

Pide y rellena las hojas de reclamaciones al comercio si no te resuelven el problema del producto comprado o servicio contratado. Todos los establecimientos están obligados a tener hojas de reclamaciones a disposición de los consumidores.

Traslada tu queja o reclamación a los organismos de consumo o asociación de consumidores. Te informarán y tramitarán tu expediente lo antes posible. Cuando no estés de acuerdo con la resolución de la empresa reclamada, se trasladará al organismo superior competente.

Infórmate sobre el Sistema Arbitral de Consumo como medio de resolución de conflictos voluntarios, rápido, gratuito y eficaz en materia de consumo. Adquirir productos o contratar servicios en establecimientos adheridos al sistema arbitral de consumo es garantía de una resolución de conflictos rápida y gratuita.