

COMPRA MENOS,
ELIGE BIEN Y
HAZLO DURAR



REPARA, RECICLA,
INTERCAMBIA.
EL PLANETA TE LO
AGRADECERÁ



EL ETIQUETADO:
TU GRAN ALIADO



■ **Servicio de Consumo** (c/ Libertad, 6-3ª planta).
Teléfono: 91 663 70 01.
Correo electrónico: consultasconsumo@aytoalcobendas.org.

■ **Horario de atención presencial:**
lunes, miércoles y viernes, de 9 a 13:30 h. Jueves, de 16 a 18 h.

■ **Horario de atención telefónica:** de lunes a viernes, de 9 a 13:30 h.

GUÍA PARA EL CONSUMIDOR



SERVICIO DE CONSUMO



El día 15 de marzo se celebra *el Día Mundial de los Derechos del Consumidor*. Han transcurrido más de cuarenta años desde que, en 1983, se creó la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Alcobendas (OMIC). Desde entonces, viene difundiendo y protegiendo los derechos de los consumidores, además de informar y educar a los comerciantes y empresarios del municipio para que todos los productos y servicios que se comercializan sean seguros y ajustados a la normativa.

Poco a poco, la idea de que las personas consumidoras tenemos nuestros derechos ha ido cobrando importancia y asentándose en nuestra sociedad. La formación e información que se presta desde el Servicio de Consumo de Alcobendas, sea mediante el desarrollo de actividades educativas en los colegios e institutos o mediante charlas para adultos o publicaciones en distintos medios de comunicación (SietedíaS, radio, web municipal, redes sociales...), han ayudado a crear una sociedad concienciada con sus derechos y obligaciones.

Los ciudadanos necesitamos, cada vez más, estar más y mejor informados, para así poder decidir qué consumir, cómo proteger nuestros intereses y, en caso de conflicto, cómo hacer valer nuestros derechos.

Para ello, en Alcobendas, disponemos del Servicio Municipal de Consumo, del que forma parte la *Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)*, que asesora y gestiona las reclamaciones y denuncias que en materia de consumo se producen.

También contamos con la *Junta Arbitral de Consumo*, órgano extrajudicial que resuelve los conflictos que surgen entre consumidores y comerciantes de forma rápida y gratuita, sin necesidad de acudir a la vía judicial.

Nuestra *Junta* es una de las tres existentes en la Comunidad de Madrid y la resolución que emite, el laudo, es de obligado cumplimiento para las partes, pues tiene carácter de sentencia judicial.

Como tercera área dentro del Servicio, disponemos de la *Inspección de Consumo*, que vigila y controla la seguridad de los productos, los bienes y servicios. También lleva a cabo la gestión del *mercadillo municipal* de Alcobendas, que se celebra todos los lunes en el aparcamiento de la Ciudad Deportiva Valde las Fuentes.

Es importante que día a día hagamos valer nuestros derechos y, en Alcobendas, facilitamos recursos municipales para ello.

SERVICIO DE CONSUMO

DECÁLOGO DEL BUEN CONSUMIDOR

1. Cuando hagas una compra, solicita siempre el tique de compra o la factura y guárdalo.

2. Lee las condiciones de un contrato antes de firmarlo. Evitarás sorpresas.

3. Si compras a través de internet, que sea en páginas de confianza y de reconocido prestigio, preferiblemente españolas o europeas.

4. Recuerda que, si compras por internet o fuera de un establecimiento, tienes 14 días naturales para desistir del contrato.

5. No facilites datos personales ni bancarios por teléfono, ya que no sabes quién está al otro lado.

6. Fíjate bien en la etiqueta.



7. Antes de comprar en una tienda física, asegúrate de las condiciones de cambio o devolución. No están obligados a cambiar el producto o devolver el dinero.

8. La garantía de un bien nuevo es de tres años y la de un bien de segunda mano, de, al menos, un año.

9. Las reparaciones de electrodomésticos y coches siempre tienen garantías.

10. ¡Apuesta por un consumo responsable!

Más Información en este QR:

