

CONSEJOS

-  Cuando tengas dudas sobre tus derechos o sobre normativa aplicable, acude a nuestras oficinas de la Dirección General de Salud Pública, Consumo y Cuidados, a las OMICs o a las AA/CC.
-  Pide siempre el tiket de compra o factura.
-  Antes de presentar una reclamación, trata sobre la misma con el responsable del establecimiento que haya vendido o prestado el servicio.
-  Si al final te decides por presentar la reclamación, no olvides aportar todos los documentos, facturas, tikecs, presupuestos, etiquetas, etc. ya que pueden ser fundamentales para poder acreditar los hechos reclamados o denunciados.



CONSEJERÍA DE SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES

Viceconsejería de Salud y Políticas Sociosanitarias
Dirección General de Salud Pública, Consumo y Cuidados

C/ Vara de Rey, 8
26071 - Logroño. La Rioja
Teléfono: 941 294351
consumo.informacion@larioja.org
www.larioja.org



TUS DERECHOS COMO PERSONA CONSUMIDORA



 **Juntos por un
consumo seguro** 



La garantía y defensa de los consumidores está recogida en el art. 51 de la Constitución y en el R.D. 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

¿QUÉ DIFERENCIA HAY ENTRE DENUNCIA Y RECLAMACIÓN?

➤ **EN LA DENUNCIA**, el consumidor **pone en conocimiento de Consumo la irregularidad** detectada para que puedan tomarse las medidas oportunas ante la situación.

➤ **EN LA RECLAMACIÓN**, se han **lesionado los derechos** del reclamante y **solicita la intervención** del Organismo para que intermedie entre él y el reclamado.

¿QUIÉN PUEDE RECLAMAR?

La **persona física o jurídica** que actúa **como destinatario final** en un **uso estrictamente personal**, familiar o colectivo, ajeno, en consecuencia, a cualquier actividad empresarial.

¿CUÁNDO PODEMOS RECLAMAR?



Siempre que se vulnere cualquiera de nuestros derechos que tenemos reconocidos como consumidores, principalmente cuando se trata de:

DERECHOS

DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD

Los productos o servicios dispuestos en el mercado no deben implicar riesgos para la salud y seguridad, salvo lo usual o reglamentariamente admitido.



DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES

Los productos han de ajustarse a la naturaleza, características, condiciones, utilidad y finalidad que se publicita, ya

que de no ajustarse se consideraría no conforme.

Condiciones de los contratos:

- Se expresarán de forma concreta, clara y sencilla.
- No deben presentar cláusulas abusivas.
- Todos los productos tienen 3 años de garantía legal. Tu ticket de compra o factura es el justificante.



DERECHO A UNA INFORMACIÓN CLARA, SUFICIENTE Y VERAZ

La información relativa las características, modo de empleo, instrucciones, advertencias... de un producto o servicio ha de ser exacta, completa y comprensible, en el idioma oficial del Estado

¿CÓMO HACER UNA RECLAMACIÓN?

1

Reclama ante la empresa y explica claramente qué ha pasado, cuándo y qué solicitas.

2

La empresa dispone de 15 días hábiles, para dar respuesta a tu reclamación

3

Si no obtienes solución, **presenta la reclamación ante la OMIC**, o en la **Dirección General de Salud Pública, Consumo**.
Si la empresa se encuentra en otros Estados miembros de la UE debes presentar la reclamación en el **Centro Europeo del Consumidor en España**.

4

Adjunta contrato y facturas de compra, además de reseñas, publicidad, mensajes y cualquier otra prueba de la que dispongas.

5

Conserva el justificante de presentación y sigue las comunicaciones del expediente.