



## Guía básica del consumidor



Versión  
Lectura Fácil



La Suma de Todos



Comunidad de Madrid

[www.madrid.org](http://www.madrid.org)

# Índice

<b>Información general .....</b>	<b>3</b>
¿Por qué hacemos esta guía? .....	4
¿Para qué sirve? .....	5
Lista de palabras importantes: Consumir. Consumidores. Productos y Servicios.....	6
<b>Cosas que debes saber.....</b>	<b>11</b>
Publicidad .....	13
Horarios .....	14
Precios.....	15
Rebajas .....	16
Garantías.....	17
Reclamaciones .....	18
<b>Algunos consejos sobre consumo.....</b>	<b>25</b>
<b>Ejemplos para comprar bien .....</b>	<b>29</b>
Teléfonos móviles .....	30
Llamadas y mensajes a números de teléfono de tarifa especial .....	32
Agencias de viaje .....	33



Cursos de formación .....34

Servicios de Asistencia Técnica .....35

**Teléfonos y direcciones**

**interesantes para el consumidor .....37**

# Información general

A solid red horizontal bar that spans the width of the page, positioned below the main title.



## ¿Por qué hacemos esta guía?

Todas las personas somos consumidores.

Los consumidores tenemos derechos y obligaciones.

En esta guía vamos a hablar de derechos.

La Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid ha hecho este libro para explicar estos derechos.

## ¿Para qué sirve?

Esta guía es un libro pequeño de información.

Puede ayudarte a comprar mejor y a elegir mejores servicios.

Cuando lo que compramos no funciona bien o nos dan mal un servicio podemos reclamar.

Vamos a enseñarte a poner una reclamación.

También vamos a hablar de que es importante comprar lo que necesitamos de verdad.





## Lista de palabras importantes

### Consumir. Consumidores. Productos y Servicios

¿Te suena alguna de estas palabras?

¿Sabes qué quieren decir?

Las palabras que no conocemos nos parecen difíciles.

En este libro hay palabras nuevas, pero vamos a explicarlas poco a poco.



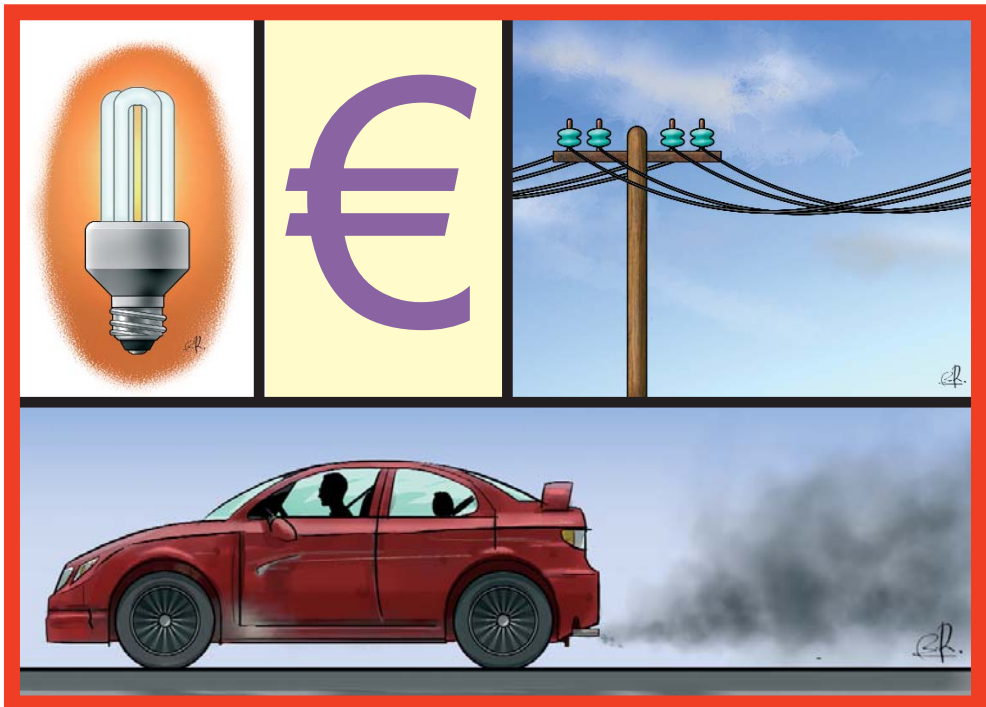
## • Consumir

Consumir es parecido a gastar.

Se puede gastar dinero.

También se puede gastar electricidad, energía, gasolina.....

A veces oímos que un coche consume mucha gasolina o que las bombillas de bajo consumo ahorran.



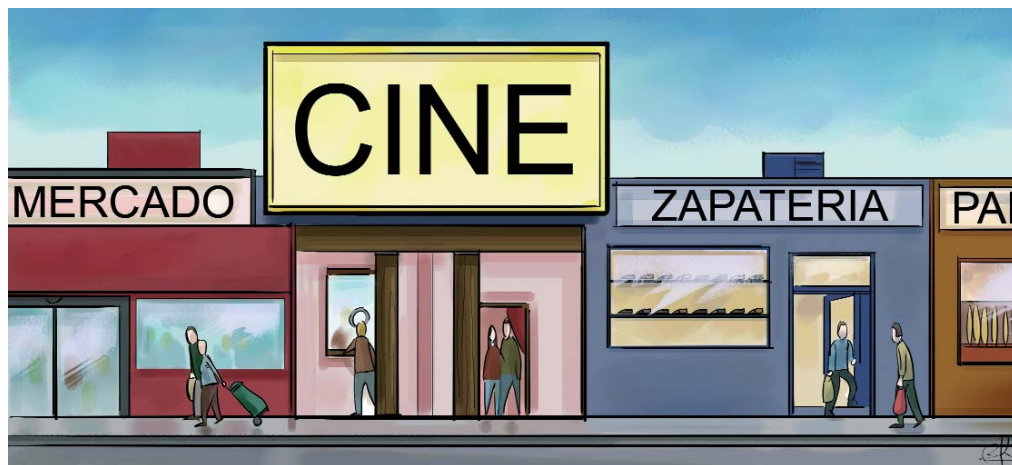




## • Consumidores

Todas las personas que compramos o pagamos por algo somos consumidores.

Podemos ser consumidores de productos y de servicios.



- **Consumidores de productos**

Si pagamos por cosas consumimos **productos**.

Somos consumidores cuando compramos una barra de pan, una revista o unos zapatos.





## • Consumidores de servicios

Si pagamos porque nos hagan algo consumimos **servicios**.

Somos consumidores:

- cuando vamos a la peluquería a cortarnos el pelo.
- cuando comemos en un restaurante o en una cafetería.
- cuando utilizamos el metro o el autobús.



# Cosas que debes saber





Los consumidores tenemos derechos y obligaciones.

Tenemos que conocer nuestros derechos y obligaciones antes de comprar algo o contratar un servicio.

Los que nos venden productos tienen obligaciones.

Para que sea más fácil de entender hemos organizado estas obligaciones por diferentes temas.

Publicidad

Horarios

Precios

Rebajas

Garantías

Reclamaciones

Indemnizaciones.

# Publicidad

La publicidad es la forma de anunciar productos para que los compremos.

Hay anuncios en televisión, en la radio, en las revistas, en el ordenador, y también en papeles o carteles.

La publicidad suele ser muy llamativa. Los anuncios de televisión tienen música, o salen chicas y chicos guapos.

Pero a veces la publicidad puede no ser verdad.

Los folletos de los supermercados tienen buenas fotos.

Pero a veces al ir a comprar vemos que el producto es más pequeño, más feo o de mala calidad.

El vendedor está obligado a vender lo que ofrece en su publicidad.

Guarda la publicidad y enséñasela si te venden algo diferente.





## Horarios

Las tiendas tienen que poner la hora a la que abren y la hora a la que cierran.

El horario tiene que estar en un sitio fácil de ver.



# Precios

El precio siempre tiene que estar escrito.

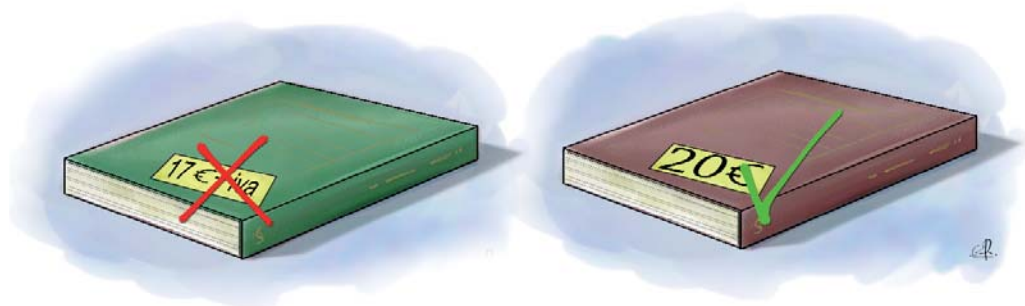
La persona que va a comprar tiene que poder ver el precio fácilmente.

Los precios tienen que estar en las etiquetas de los productos y en los escaparates al lado del producto.

Los productos tienen un impuesto que se llama el IVA que se suma al precio del producto.

El IVA es el Impuesto del Valor Añadido. Este impuesto lo paga la persona que compra.

El precio que pone en las etiquetas tiene que tener el IVA. No pagues más de lo que pone en la etiqueta.







## Rebajas

Si hay rebajas, los precios son más bajos.

Cuando hay rebajas las etiquetas tienen que tener escritos los dos precios: el normal y el rebajado. Tienes que pagar el más barato.



A veces aparece el descuento en tanto por ciento: -10% -20%, -40%. Por ejemplo, si aparece 50% te cobran la mitad

En rebajas las tiendas no están obligadas a devolver el dinero o a cambiarlo por otra cosa. Sólo están obligadas si lo pone en su publicidad o si están estropeadas o rotas.

Las cosas rebajadas NO tienen que estar rotas ni estropeadas. Fíjate bien antes de comprarlo.



Tienen que ser los mismos productos que venden siempre pero con un precio más barato.

# La Garantía

Los productos tienen garantía. Por ejemplo: un móvil, una bicicleta o una radio.

Sirve para que estés seguro de que lo que has comprado va a funcionar bien.

Si no funciona puedes pedir que te lo arreglen, te den otro o te devuelvan el dinero.

La garantía sólo vale cuando el producto no funciona por culpa de un fallo en la fabricación.

No vale si se rompe porque se ha usado mal.

Por ejemplo si se ha dado un golpe o no se han seguido las instrucciones.

Todos los productos tienen dos años de garantía.

Es importante que guardes el tique o la factura para que sepan en qué fecha lo compraste.





## Reclamaciones

Los consumidores tenemos derecho a reclamar cuando no estamos contentos con el producto o el servicio que nos han dado.

Para hacer una reclamación se utiliza la hoja de reclamaciones.

Todas las tiendas tienen hojas de reclamaciones.

Pídela en la tienda o el lugar donde has comprado el producto o contratado el servicio.

Es obligatorio que te la den si la pides.



## • ¿Cómo se pone una reclamación?

La hoja de reclamaciones tendrá varias casillas en blanco. Tienes que rellenarlas.

- Te pedirán tus datos y los datos de la tienda.
- También te pedirán que expliques por qué no estás contento con el producto o servicio.

No olvides poner qué es lo que quieres que la tienda haga. Por ejemplo:

- que te devuelvan el dinero
- que te lo cambien por uno nuevo

Si te resulta difícil pide a alguien que te ayude.





Cuando termines de rellenar la hoja de reclamaciones la tienda te tiene que devolver dos copias de lo que has escrito: Una hoja blanca y otra verde.

La copia verde es para ti.

La copia blanca tienes que enviarla a una oficina de consumo.



Las oficinas de consumo son los lugares donde se pueden hacer consultas o reclamaciones sobre consumo.

En la última página de este folleto tienes todas las direcciones de las oficinas de consumo.

## • Lo que hay que enviar a la oficina de consumo:

- La hoja blanca con lo que has escrito.  
¿Recuerdas? Es la que habíamos guardado antes.
- Fotocopia de la factura, contrato o tiques que te dieron cuando compraste el producto o servicio.



La factura, el contrato y el tique, son los documentos que demuestran que te han dado un producto o un servicio.

En estos documentos siempre tiene que estar escrita la fecha, los datos de la tienda, el producto y lo que cuesta.

Es muy importante que guardes todas la facturas y tiques. Así podrás demostrar que lo compraste en esa tienda.

Las tiendas tienen la obligación de darte el tique o factura.



## • ¿Qué pasa después?

La oficina de consumo leerá tu reclamación.

Después hablará con la tienda para ver quien tiene razón. La oficina de consumo te dará una respuesta.



## • Recuerda los pasos para poner una reclamación:

Si no estás contento con un producto o un servicio puedes reclamar

Pide la hoja de reclamación



Escribe lo que ha pasado y lo que quieres que la tienda haga

Mete en un sobre la hoja blanca de la reclamación y la copia del tique o factura.



Envía estos documentos a la oficina de consumo



Guarda la factura o tique original



Espera a recibir noticias de la oficina de consumo, quizá consigas lo que has pedido





# Algunos consejos sobre Consumo





## Antes de comprar algo

Piensa bien si lo necesitas de verdad o si es algo que deseas mucho.

Las cosas bonitas llaman la atención pero no las necesitamos mucho.

Cuando vayas a comprar algo, intenta comprar sólo lo que habías pensado. Nada más.



## Si ya has decidido comprar

Mira bien el precio y las condiciones. Por ejemplo si has contratado un viaje qué pasa si lo anulas.

Comprueba que lo que compras está en buen estado. Por ejemplo cuando compres alimentos mira la fecha de caducidad.

No te gastes dinero en cosas inútiles.

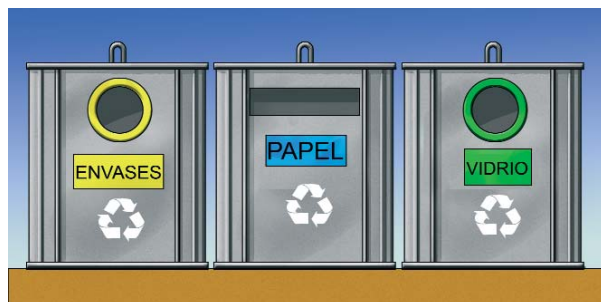
Guarda el tique o factura unos días hasta que estés seguro de que lo que has comprado funciona o que está bien.





## Respeta el medio ambiente.

Separa de la basura el plástico, el papel y el cristal



Cierra el grifo cuando te laves los dientes



Dúchate en lugar de bañarte

Enciende sólo las luces necesarias

# Ejemplos para comprar bien





## Teléfonos móviles

Los teléfonos móviles sirven para comunicarse con otras personas.

Casi todo el mundo tiene teléfono móvil.

**Antes de comprar** un teléfono móvil:

- fíjate en que sea **fácil** de utilizar.
- piensa en **qué cosas necesitas que haga**. Por ejemplo hacer llamadas, hacer fotos, enviar mensajes. Muchas veces los móviles tienen cosas que nunca se usan.
- Intenta que no sea muy pequeño para que puedas **marcar bien las teclas**.



## Antes de decidir la compañía lee despacio la publicidad. Fíjate especialmente en:

- El precio de las llamadas.
- Los horarios en los que las llamadas serán más baratas.
- Si es de contrato o de tarjeta.
- El tipo de contrato. Por ejemplo hay algunos contratos que se llaman de permanencia. En estos contratos si te das de baja antes de tiempo te penalizan.
- Qué otras cosas te ofrecen. Por ejemplo si te regalan el móvil o si hay un precio más barato para números frecuentes.



**Compara los precios y decide la compañía que te parezca mejor.**





## Llamadas y mensajes a números de teléfono de tarifa especial

Existen algunos números de teléfono que tienen un precio más caro.

Pagas más si llamas a números que empiezan por 803, 806, 807 y 905 y 907.

Estos números se llaman de tarificación adicional.

Son los teléfonos que se anuncian en la televisión o la radio para sorteos, juegos, concursos o votaciones. También pueden ser números de contenido erótico, juegos y servicios de profesionales.

900 y 800 ¡¡GRATIS!!



803, 806, 807, 905  
¡¡ATENCIÓN, MÁS CAROS!!

También son los números que marcas para mandar mensajes con tu móvil para participar en concursos y descargar música.

**Tienes derecho a pedirle a tu compañía de teléfono (Movistar, Vodafone, Orange,....) la desconexión a estos números.** Así no podrás llamar a estos números y no te cobrarán más.

Son gratis las llamadas que empiezan por 900 y 800

# Agencias de viaje

En las agencias de viaje pueden ayudarnos a organizar un viaje.

Por ejemplo pueden reservarnos una habitación de un hotel o vendernos los billetes de tren o avión.

Antes de contratar un viaje:

- **Mira** varias ofertas
- Pide que te lo den **todo escrito**.

Por ejemplo la hora y el lugar de la salida, el nombre y el teléfono del hotel, qué pasa si se anula el viaje.

- **Guarda todos los papeles** que te den hasta que se acabe el viaje por si tienes que reclamar.



Por ejemplo contrato, factura, tique, publicidad.

- Si la agencia de viajes cambia cosas de lo que habéis acordado puedes presentar una reclamación.



## Cursos de Formación

A veces hacemos cursos para aprender cosas.

Los cursos pueden ser oficiales o no oficiales.

El Ministerio de Educación y la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid deciden qué cursos son oficiales y qué cursos no son oficiales.

Cuando el curso que haces es oficial, te dan un título oficial. Las empresas prefieren contratar a personas que tienen títulos oficiales.

Hay muchas escuelas y centros de formación que no dan cursos oficiales. Es obligatorio que lo digan en la publicidad del curso.

Algunas personas hacen cursos y no saben si son oficiales o no. **Es importante que lo preguntes antes de apuntarte.**



Cuando el curso que haces NO es oficial, la escuela tiene que avisarte. Si lo haces puedes pedir un papel (certificado) que diga que has hecho ese curso.

# Servicios de Asistencia Técnica

Para arreglar los aparatos eléctricos que tenemos en casa: horno, microondas, televisión, lavadora, nevera, etc. puedes ir o llamar a un Servicio de Asistencia Técnica (SAT)

Los Servicios de Asistencia Técnica tienen que poner en algún sitio que se vea bien cuánto cuesta la hora de trabajo.



Para saber cuánto tienes que pagar pregunta cuánto cuesta una hora de trabajo. También pregunta cuántas horas pueden tardar en arreglarlo.

La tienda tiene que decirte cuánto te va a costar antes de arreglarlo. Pídelo por escrito.

Si decides dejar el aparato a arreglar recuerda que tienen que darte un resguardo en papel en el que esté escrito el tipo de aparato que dejas.

Si el técnico viene a reparar el aparato a tu casa pídele que te enseñe un carné de la empresa.



# **Teléfonos y direcciones interesantes para el consumidor**





- **Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid**

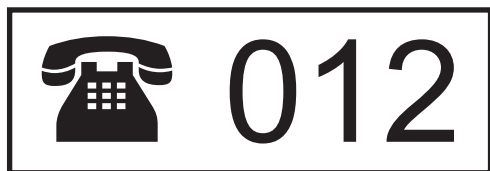
C/ Ventura Rodríguez, 7-4a planta.  
28008 Madrid.

Presentación de reclamaciones:  
lunes a viernes, 9-14 h.

Fax: 91 580 33 39

Correo: [consultas.consumo@madrid.org](mailto:consultas.consumo@madrid.org)

- **Información y atención al Consumidor:**



## ● **Oficinas Municipales de Información al Consumidor**

Son las oficinas de consumo que hay en los Ayuntamientos.

Sirven para informar sobre los derechos del consumidor. También sirven para presentar reclamaciones.

Sus servicios son gratis.

Si quieres llamarles busca en la siguiente lista el nombre del pueblo donde vives y marca el teléfono.

Ajalvir . . . . .	.918844047
Alameda del Valle . . . . .	.918691479
Alcalá de Henares . . . . .	.918771730
Alcobendas . . . . .	.916637001
Alcorcón . . . . .	.916648269
Algete . . . . .	.916280871
Aranjuez . . . . .	.918922442
Arganda del Rey . . . . .	.918711344
Boadilla del Monte . . . . .	.916349300
Brunete . . . . .	.918159066





Ciempozuelos . . . . .	.918930004
Collado Villalba . . . . .	.918499800
Colmenar Viejo . . . . .	.918459919
Coslada . . . . .	.916278258
Daganzo de Arriba . . . . .	.918875906
El Escorial . . . . .	.918901080
Fuenlabrada . . . . .	.916497023
Galapagar . . . . .	.918582298
Getafe . . . . .	.912027963
Guadarrama . . . . .	.918540051
H. de Manzanares . . . . .	.912795317
Humanes de Madrid . . . . .	.914982885
Las Rozas . . . . .	.916401598
Leganés . . . . .	.912489732/4
Madrid . . . . .	.010
Majadahonda . . . . .	.916349107
Mejorada del Campo . . . . .	.916791338
Moralzarzal . . . . .	.918427910
Móstoles . . . . .	.916647642
Navalcarnero . . . . .	.918101391
Paracuellos del Jarama . . . . .	.916584875 ext. 5
Parla . . . . .	.912024745

Pinto . . . . .	.912483800
Pozuelo de Alarcón . . . . .	.914522726
Rivas-Vaciamadrid . . . . .	.916602717
S. Agustín de Guadalix . . . . .	.918418002
S. Fernando Henares . . . . .	.916737462
S. Lorenzo del Escorial . . . . .	.918903644
San Martín de la Vega . . . . .	.918946111
S.S. de los Reyes . . . . .	.916537429
Sevilla la Nueva . . . . .	.918130001
Torrejón de Ardoz . . . . .	.916566969
Torrelodones . . . . .	.918549286
Torremocha de Jarama . . . . .	.918430019
Tres Cantos . . . . .	.912938057
Valdemoro . . . . .	.918099678
Villanueva de la Cañada . . . . .	.918117315
Villanueva del Pardillo . . . . .	.918100929
Villaviciosa de Odón . . . . .	.916219163
M. Henares-Jarama . . . . .	.917130770
M. Los Pinares . . . . .	.918611522
M. Misecam . . . . .	.918745087
M. Suroeste de Madrid . . . . .	.918141621



## • Otras Oficinas de Información al Consumidor

Alpedrete .....	918572190
Buitrago de Lozoya.....	918680056/04
Bustarviejo.....	918482004
Campo Real.....	918733230
Chinchón .....	918940084/04
Colmenar de Oreja .....	918943030
Colmenarejo .....	918589072
El Álamo .....	918120550
El Boalo (Cerceda y Matalpino).....	918559025
El Molar .....	918410009
Fresnedillas de la Oliva .....	918989009
Fuente el Saz de Jarama .....	916200003/1581
Guadalix de la Sierra .....	918470006
Lozoyuela-Navas-Sieteiglesias .....	918694561
Manzanares El Real .....	918530009/30
Meco .....	918860003
Miraflores de la Sierra .....	918443017
Morata de Tajuña.....	918730380
Navalagamella.....	918988008
Nuevo Baztán .....	918735011/61

Pezuela de las Torres .....	918869080
Pedrezuela .....	918433053
Rascafría.....	918691450/1117
Robledo de Chavela .....	918995961
San Martín de Valdeiglesias .....	918611308/09
Santa María de la Alameda .....	918999012/81
Santorcaz .....	918840001
Santos de la Humosa .....	918848001/8295
Soto del Real .....	918476004
Talamanca del Jarama .....	918417007
Titulcia .....	918010470
Torrelaguna.....	918430010
Torres de la Alameda.....	918868250
Valdemaqueda.....	918984729/30
Valdemorillo .....	918977313
Valverde de Alcalá .....	918859351
Villaconejos .....	918938214
Villamanta .....	918136001
Villar del Olmo .....	918732161
Zarzalejo.....	918992287



## • Algunas Asociaciones de consumidores registradas en la Comunidad de Madrid

Las asociaciones de consumidores también sirven para defender los derechos de los consumidores.

Son entidades privadas sin ánimo de lucro.

Para utilizar sus servicios a veces hay que pagar.

AACCU.....91 531 01 46

Asociación de Amas de Casa  
y Consumidores - Usuarios de Madrid

ADICAE-MADRID.....91 540 05 13-26

Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros

AUSBANC MADRID.....91 541 61 61

Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios y  
Consumidores de la Comunidad de Madrid

AUSCOMA .....91 601 89 70

Asociación de Consumidores y Usuarios de la  
Comunidad de Madrid

CECU-MADRID .....91 364 02 76

Confederación de Asociaciones, Consumidores  
y Usuarios de Madrid

CONMADRID .....91 445 81 93

Asociación de Consumidores de Madrid

CONSUDATO-MADRID....902 10 34 87/91 548 87 40

Asociación para la Protección de Datos Personales de  
los Consumidores en la Comunidad de Madrid

EUROCONSUMO

COMUNIDAD DE MADRID .....91 536 21 72

Unión de Consumidores Europeos Comunidad de Madrid

FRAVM .....91 725 29 09

Federación Regional de Asociaciones de Vecinos  
de Madrid

FUCI-CICM .....91 564 65 60

Federación de Usuarios Consumidores Independientes  
de la Comunidad de Madrid



OCU .....91 300 91 54 y 91 300 00 45

Organización de Consumidores y Usuarios

UNAE.....91 575 72 19

Asociación de Mujeres y Consumidores de Madrid

UCE-CM .....91 713 07 70

Unión Consumidores de Comunidad de Madrid

ASGECO-UNCUMA .....91 405 36 98

Unión de Cooperativas de Consumidores y Usuarios  
de Madrid





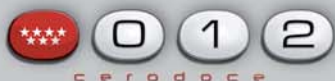
**Imprime:** Boceto S.L.

**Adaptación a lectura fácil:** FEAPS MADRID con la colaboración de APANID y FUNDACIÓN GIL GAYARRE

**Ilustraciones:** Eduardo Rodríguez

**Diseño y maquetación:** Patricia Mendez

## Información sobre consumo



Portal del consumidor  
[www.madrid.org](http://www.madrid.org)



 Dirección General de Consumo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA  
**Comunidad de Madrid**



Este folleto está escrito  
de manera que resulte  
fácil su lectura.



[www.feapsmadrid.org](http://www.feapsmadrid.org)