El Día Mundial del Consumidor se celebra cada 15 de marzo en defensa y concienciación de sus derechos fundamentales, así como por la apuesta del consumo responsable. Aprovechando tal fecha, la Unión de Consumidores de Málaga organiza de forma anual diversas actividades que fomentan la protección de esos derechos informando a los ciudadanos de la importancia de hacerlos valer.

Así, a continuación presentamos un resumen de los principales derechos y garantías que protegen a los consumidores y usuarios:

- Todos los consumidores tienen derecho a **solicitar la Hoja Oficial de Quejas y Reclamaciones** . Los establecimientos están obligados a tenerlas a su disposición y a facilitarlas si son solicitadas, además siempre deben tener un cartel informando de ello. Si el comercio no las tiene o no las facilita, el consumidor puede llamar a la Policía Local para que levante acta.

- Recomendamos que cualquier cambio de contratación (modificación de cláusulas, bajas, altas, etc.) se realice **de forma escrita** y de la que se pueda conservar justificante (fax, correo certificado con acuse…). Así, en caso de cualquier incidencia, se podrá aportar dicha documentación como prueba.

- El usuario siempre debe **solicitar facturas y tickets de sus compras**. Recordamos también que la publicidad tiene valor contractual, por lo que es interesante conservarla. Asimismo, las compañías están obligadas a facilitar el contrato con todas las condiciones. Si no lo hacen, el consumidor está en su pleno derecho a solicitarlo por escrito.

- Las bajas solicitadas por parte de un consumidor deberán efectuarse con un **máximo de tiempo de 48 horas**
, no pudiendo facturar ninguna cantidad pasado ese plazo.

- Los contratos a distancia han de contemplar los **14 días naturales** que tiene el consumidor para desistir. Dentro de ese plazo, el usuario puede romper el contrato sin ninguna repercusión económica a través del formulario de desistimiento que han de incluir los contratos

y del que la empresa debe informar al realizar la contratación.

- **El periodo mínimo de garantía establecido legalmente es de dos años** para los productos nuevos y un año para los de segunda mano. Esto conlleva que las reparaciones serán gratuitas para el consumidor en ese periodo, no abonando ningún coste asociado (desplazamiento, mano de obra, piezas…). Se deberá realizar en un plazo razonable y el mismo deberá ser añadido al plazo anterior prefijado.

La Unión de Consumidores de Málaga recuerda que el asesoramiento sobre Consumo en nuestra Asociación es totalmente gratuito, pudiendo ponerse en contacto con nosotros a través del teléfono 952217858, del email malaga@unionconsumidores.com o de nuestras redes sociales.

MÁLAGA Unión de Consumidores

ENTIDAD DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA