

# GUIA JOVEN DE CONSUMO



TÚ



la

haces ÚTIL

# Índice

## *Guía joven de consumo. Tú la haces útil*

1-. Introducción.....	3
2-. Telefonía móvil.....	4
3-. Compras en Internet.....	6
4-. Vivienda.....	8
5-. Reclamar.....	11

Editado y elaborado por: TYRIUS  
© de esta edición: TYRIUS, 2011

Este material ha sido subvencionado por la Conselleria de Industria, Comercio e Innovación en el marco de la convocatoria de ayudas para acciones específicas en materia de consumo en 2011, siendo su contenido responsabilidad exclusiva de la entidad beneficiaria.

# 1-. Introducción

La juventud debe estar bien informada y formada para saber desenvolverse en el complejo mundo del consumo, pues son el sector de la población que más les interesa comercialmente a las empresas, y a toda la sociedad de consumo, que se decantan por fabricar y ofrecerles los productos que les gustan. El papel de la juventud en el consumo es muy significativo.

En nuestra sociedad actual vale más tener que ser, triunfar que tener formación y las nuevas tecnologías, internet, teléfono móvil, televisión y publicidad juegan un papel fundamental en la comunicación. El futuro está en manos de nuestras/os jóvenes, que manejan esas tecnologías como parte de su vida, que han nacido en la era de Internet y dentro de la sociedad virtual.

Desde TYRIUS, con la colaboración de la Consellería de Economía, Industria y Comercio de la Generalitat Valenciana, consideramos conveniente realizar esta guía dirigida a este sector de la población, que les informe de temas que sean de su interés y de los derechos que les asisten como personas consumidoras, así cómo reclamar ante cualquier vulneración de los mismos y consejos sobre la utilización de las nuevas tecnologías aplicadas a la vida cotidiana.

Esta guía ofrece información útil para ser consultada como consumidor, de forma que la juventud actúe de forma informada, consciente y responsable, ya que han de tener información para poder ejercer sus derechos y utilizarlos de forma efectiva.

## 2-. Telefonía móvil

El desarrollo de las telecomunicaciones ha permitido que la telefonía móvil sea uno de los grandes fenómenos sociales de nuestro tiempo, que ha cambiado el estilo de vida, los hábitos laborales y de ocio, y especialmente los de los jóvenes.

### ¿Qué es la portabilidad?

Los usuarios de la telefonía fija y móvil pueden cambiar de compañía conservando su número, esto es lo que se conoce por portabilidad. El procedimiento es sencillo: acudes a una tienda o distribuidor autorizado de la compañía a la que quieres cambiarte y rellenas un formulario, o bien, realizas la solicitud a través de un verificador.







Esto consiste en una conversación telefónica grabada con carácter contractual en la que se confirman los datos necesarios para tramitar la portabilidad. Tú, como usuario/a, no tienes que hacer nada más. Esta operación es gratuita pero puede que el operador establezca algún precio por realizárnosla, aunque te tendrá que informar previamente.

Si te arrepientes de la portabilidad y quieres cancelarla, puedes, pero sólo hasta 1 día y medio antes en que se haga efectiva. En torno a la portabilidad siempre surgen problemas: penalizaciones por no cumplir el tiempo de permanencia pactado; el bloqueo del móvil, la pérdida de saldo de nuestra tarjeta o los puntos acumulados.


La portabilidad se realiza habitualmente en un plazo de cinco días hábiles y, normalmente, se realiza de 2 a 6 de la mañana para evitar molestias al usuario. No obstante, a partir del 1 de junio de 2012, la portabilidad se realizará en 1 sólo día laborable. Esto se configura como un derecho del usuario y no como una obligación.

Ante todo, no te dejes llevar sólo por las campañas publicitarias, por las ofertas o los descuentos. Infórmate y lee incluso la letra pequeña.

## Consejos prácticos a la hora de comprar un móvil:

-  **Elige sin prisas**, una vez que hayas comparado entre las distintas ofertas existentes en el mercado.
-  **No gastes mucho dinero**, porque pronto se quedará obsoleto.
-  **La autonomía de la batería**, dimensiones, peso, capacidad multimedia y características técnicas se deben ajustar a lo que tú quieres.
-  **Elige entre tarjeta prepago y contrato**, en base a la utilización que vayas a dar al teléfono. Ten en cuenta que con la tarjeta no pagas cuota de conexión ni mensualidades, pero el precio de las llamadas es más elevado.
-  **En el caso de elegir contrato** ten en cuenta que debes leerlo detenidamente y fijarte en todas sus cláusulas.
-  **No olvides exigir y conservar siempre el justificante de compra**, ticket o factura es imprescindible a la hora de efectuar cualquier reclamación, cambio o devolución.

### Recuerda...



Las principales causas de reclamación son: los servicios de atención al cliente, la falta de cobertura, la portabilidad o la baja de su contrato.

Debes siempre revisar las condiciones de tu contrato para evitarte sorpresas de pagos por incumplimientos de permanencia, etc.

Siempre es aconsejable realizar estas gestiones de manera que quede constancia. Si tienes dudas, acude a una Asociación de Consumidores, Oficina de Información al Consumidor o a los Servicios Territoriales de Consumo.

En el caso de altas y bajas, has de tener en cuenta las condiciones del contrato y saber que no te las pueden cambiar sin tu consentimiento.

## 3-. Compras en Internet



La mayoría de las grandes marcas ya tienen tiendas online. Los viajes, los billetes y la moda se adquieren cada vez más online. Internet se utiliza para conocer los looks que más se llevan, e incluso para recibir consejos de estilismo. Las razones: se ahorra tiempo, puedes comprar a cualquier hora, encuentras descuentos y promociones que no se ofrecen en tienda, puedes adquirir artículos de cualquier ciudad del mundo, etc.

### TEN EN CUENTA...

@ Nunca compres nada sin antes haber comparado precios del mismo producto en varias páginas web.

@ Compra y contrata con empresas con protocolo de seguridad y envía la información utilizando un protocolo de comunicación segura para que los datos viajen cifrados (https).

@ Si nos encontramos ante una página segura, veremos en la parte inferior derecha de la pantalla un pequeño icono con forma de llave o de candado cerrado.

@ Prepara tu PC para acceder a los servicios reduciendo los riesgos de infección por virus. Ten instalado un antivirus, y que éste esté actualizado. Ten configurado un cortafuegos e instaladas las últimas actualizaciones del sistema operativo, navegador, etc.

@ Utiliza contraseñas seguras para evitar que puedan suplantar tu identidad (phishing) y no facilites tus datos personales en páginas simuladas a través de e-mails, llamadas o sms.

@ Asegúrate de que la página en cuestión ofrezca varias opciones de pago, esto es un referente de que cuenta con la infraestructura adecuada.

@ Comprueba que el precio incluya el IVA y gastos de envío.

@ Lee con atención la garantía de compra que ofrecen las tiendas virtuales en cuanto a la reclamación, devolución, garantías, reembolso... Si no encuentras esta información, es una mala señal. Los plazos de devolución oscilan entre una semana y un mes desde la recepción del artículo en casa.

@ Asegúrate de que está disponible y que en caso de alguna incidencia, haya una tienda física, centro de atención al cliente o un centro de llamadas que te pueda responder en español.

@ Al terminar, cierra tu sesión y evitarás que alguien pueda acceder a tus cuentas.

@ No utilices ordenadores públicos a la hora de hacer gestiones con tu banco o realizar algún tipo de compra.

@ Debes saber que la normativa española prohíbe la venta de medicamentos y productos sanitarios sujetos a prescripciones médicas por correspondencia, a domicilio o por internet.



## 4-. Vivienda

### Si vas a comprar...



**Asegúrate de la identidad de la persona,** tanto si es física como jurídica y su representante, con la que vas a realizar el contrato.



**Identifica el objeto del contrato** con una descripción exhaustiva del mismo, tanto del inmueble como de la vivienda y sus anejos.



**Examina detenidamente el proyecto,** memoria y planos en caso de vivienda en construcción.



**Comprueba que se mencionan los materiales** empleados en la construcción.



**Asegúrate de que están los datos identificadores de la inscripción del inmueble** y la mención del estado de las cargas.



**Precio de la compraventa** con mención de los impuestos correspondientes (IVA ó I.T.P.).



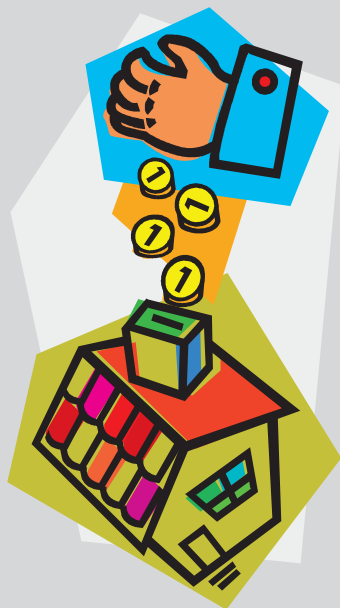
**Acuerda la forma de pago,** cómo se hará efectivo, el precio y sus condiciones.



**Pacta las cantidades a abonar en cada momento.** (reserva, C.F.O., entrega de llaves, etc.).



**Revisa la cláusula relativa al aval o seguro y cuenta bancaria especial de la promotora** donde ingresa las cantidades en caso de pago de cantidades anticipadas en la construcción y venta de viviendas. Además, cuando se trate de una vivienda de primera transmisión se indicará el nombre y domicilio social del arquitecto, así como el







nombre, razón social y el domicilio del constructor.



**Guárdate una copia de todos los documentos firmados y/o referenciados.** Incluso la publicidad, ya que forma parte del contrato.



**La notaria de libre elección por parte del comprador** en caso de venta empresarial.



**Compara las distintas ofertas hipotecarias** y piensa en la cantidad que puedes pagar mensualmente para no caer en el sobreendeudamiento. Ten en cuenta que cuando más larga sea la duración del préstamo mayores intereses habrás de pagar.













**Fíjate en las comisiones de hipoteca** (apertura, cancelación anticipada) y condiciones de subrogación de la misma y si es un préstamo a interés fijo o variable. Así como que se mencione la facultad de rescindir el contrato.





## y si vas a alquilar...

-  **Debes hacer el contrato por escrito.**
-  **Comprueba la titularidad registral de la vivienda.** Identifica con quién vas a realizar el contrato, y el piso en cuestión, mediante una nota simple del Registro de la Propiedad.
-  **Revisa el estado de la vivienda** y en su caso del mobiliario, porque hay una presunción, si tú no dices nada al respecto, que la vivienda se entrega en buen estado.
-  **La duración del contrato** según la normativa actual es pactada, pero se prorrogará obligatoriamente a cinco años.
-  **La renta en general es libre y anual** y se pacta entre las partes y es revisable anualmente por el IPC.
-  **Los gastos** correspondientes a la comunidad de la propietarios donde está el piso habitualmente se pacta que lo paguen los inquilinos.
-  **Recuerda que no puedes hacer obras** sin el consentimiento escrito del arrendador, así como tampoco ceder o realizar subrogaciones del contrato.
-  **La fianza habitual** por Ley en una vivienda es la renta correspondiente a un mes.
-  **Conviene que realices un seguro** al menos que cubra incendio y responsabilidad civil, aunque por contrato, puede que te lo exijan.
-  **Ten en cuenta que si alquilas con alguien** compartiendo el piso, el arrendador, en caso de impago, puede exigirte a ti solo el total de la deuda.

## 5-. Si no estás conforme



Si has sentido que han vulnerado tus derechos como consumidor o usuario, RECLAMA. Cuando se te presente un problema de consumo, lo primero que tienes que hacer es intentar llegar a un acuerdo con el comercio o tienda que te ha vendido o te ha prestado el servicio.

Si no llegas a un acuerdo, solicita al comercio una hoja de reclamaciones. Este no se puede negar a dártela ya que todos los establecimientos, y aquellos que presten servicios están obligados a tener a disposición de los consumidores y usuarios hoja de reclamaciones según modelo establecido por la Generalitat Valenciana. Si no te la facilitan puedes llamar a la Policía Local 092 para que levante acta de lo ocurrido ya que es una infracción en materia de consumo, y por tanto, sancionable.

Las hojas de reclamaciones están compuestas por un folio de color blanco y tres copias. Como consumidor debes rellenar la hoja de reclamaciones expresando los hechos objeto de reclamación y lo que solicitas. A continuación la entregarás al representante del establecimiento para que este rellene sus datos y exponga lo que considere oportuno. La hoja será firmada por ambas partes.

Una vez rellanada el establecimiento se quedará la copia rosa y amarilla y tú te llevarás la copia blanca y la verde. Antes del plazo de un mes deberás acudir a una Asociación de Consumidores, una OMIC, o a los Servicios Territoriales de Consumo para que la tramiten y realicen una mediación con el establecimiento correspondiente, o lo remitan al sistema arbitral de consumo, si se trata de un establecimiento adherido o acepta el arbitraje. No olvides adjuntar todos los documentos que tengas (publicidad, presupuestos, tiques, facturas, etc.).

# En que consiste el arbitraje de consumo

Es un sistema gratuito para el consumidor al que someten voluntariamente el consumidor y el empresario o profesional. Es un sistema rápido y eficaz de resolución de conflictos que no necesita representación, es decir, de estar asistido por abogado ni procurador.

La solicitud se realiza por escrito, por vía electrónica o por cualquier otro medio. Ésta debe contener los datos de las partes, breve descripción de lo que ha pasado y lo que reclamas. Puedes aportar pruebas que tengas o proponerlas.

Una vez realizado el arbitraje se llega a un acuerdo que se denomina laudo, y que es vinculante para las partes, es decir, ambas partes deben acatar lo decidido allí.



Por todo ello, fíjate bien en que los establecimientos donde compras exhiban este símbolo que significa que es un establecimiento adherido a la Junta Arbitral de Consumo, y que en caso de controversia o discrepancia, será resuelto por la vía del arbitraje de consumo.

