

LAS 3 "R" PARA CONSUMIR CON RESPONSABILIDAD



GENERALITAT
VALENCIANA
Conselleria de Economia
Sostenible, Sectores Productivos,
Comercio y Trabajo



AJUNTAMENT
DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE SANITAT
I SALUT

'R'eflexión

Antes de la compra

- Piensa: ¿cuáles son mis **necesidades?**, ¿qué espero obtener?, ¿cuánto necesito?...
- Recoge toda la **información** posible: etiquetas, folletos publicitarios, presupuesto...
- **Compara** precios, calidades, condiciones de venta...
- Comprueba si el establecimiento está adherido al **Sistema Arbitral de Consumo**: ¡es una garantía de calidad!

Si compras por internet

- Comprueba que sea una **página segura**:
 - ✓ Al pie de la página aparece un pequeño icono de **llave o candado**.
 - ✓ La dirección web comienza por **"https"**.
- **La información de la página contiene**:
 - ✓ **Datos de la empresa** (nombre, NIF o CIF, domicilio, número de teléfono, dirección postal y dirección de correo electrónico).
 - ✓ **Condiciones** de contratación o prestación del servicio.
 - ✓ Forma de **devolución** del producto.
- Si tienes alguna duda, consulta en tu **oficina municipal de información al consumidor (OMIC)** o en los **servicios territoriales de Comercio y Consumo**.

'R' Reclamación

Quando compres

- Guarda los **tiques o facturas** por si tienes que reclamar.
- Ante cualquier problema, en primer lugar **reclama a la empresa o al profesional** a través de su Servicio de Atención al Cliente, por correo electrónico o por cualquier medio que esta disponga.
- Si no estas conforme con la solución que te proponen o no te contestan, puedes **reclamar a través de las OMIC o servicios territoriales de Comercio y Consumo**. También puedes dirigirte a las **asociaciones de personas consumidoras y usuarias**.

'R' Resolución

- Recuerda que si no han resuelto tu problema y la empresa y la empresa o el profesional están adheridos a la **Junta Arbitral de Consumo** puedes presentar una **reclamación, teniendo en cuenta que el arbitraje es voluntario para las dos partes**.
- Si la compra se hizo por internet o por medios electrónicos, puedes presentar una reclamación en la **Plataforma ODR** (siglas en inglés: Online Dispute Resolution) de Resolución de litigios por compras en línea creada por la Comisión Europea.

15 marzo

Día mundial
de las personas consumidoras
de los derechos



**GENERALITAT
VALENCIANA**
Conselleria de Economia
Sostenible, Sectores Productivos,
Comercio y Trabajo



**AJUNTAMENT
DE VALÈNCIA**
REGIDORIA DE SANITAT
I SALUT