

LES 3 "R" PER A CONSUMIR AMB RESPONSABILITAT

'R'eflexió

Abans de la compra

- Pensa: quines són les meues **necessitats?**, què espere obtindre?, quant necessite?...
- Recull tota la **informació** possible: etiquetes, fullets publicitaris, pressupost...
- **Compara** preus, qualitats, condicions de venda...
- Comprova si l'establiment està adherit al **Sistema Arbitral de Consum**: és una garantia de qualitat!

Si compres per internet

- Comprova que siga una **pàgina segura**:
 - ✓ Al peu de la pàgina apareix una xicoteta icona de **clau o cademat**.
 - ✓ L'adreça web comença per "**https**".
- **La informació de la pàgina conté**:
 - ✓ **Dades de l'empresa** (nom, NIF o CIF, domicili, número de telèfon, adreça postal i adreça de correu electrònic).
 - ✓ **Condicions** de contractació o prestació del servei.
 - ✓ Forma de **devolució** del producte.
- Si tens algun dubte, consulta en la teua **oficina municipal d'informació al consumidor (OMIC)** o en els serveis territorials de Comerç i Consum.

'R'èclamació

Quan compres

- Guarda els **tiquets o factures** per si has de reclamar.
- Davant qualsevol problema, en primer lloc **reclama a l'empresa o el professional** a través del seu Servei d'Atenció al Client, per correu electrònic o per qualsevol mitjà que aquesta dispose.
- Si no estàs conforme amb la solució que et proposen o no et contesten, pots **reclamar a través de les OMIC o dels serveis territorials de Comerç i Consum**. També pots dirigir-te a les associacions de persones consumidores i usuàries.

'R'ésolució

- Recorda que si no han resolt el teu problema i l'empresa o el professional estan adherits a la **Junta Arbitral de Consum** pots presentar una **reclamació, tenint en compte que l'arbitratge és voluntari per a les dues parts**.
- Si la compra es va fer per internet o per mitjans electrònics, pots presentar una reclamació en la **Plataforma ODR** (sigles en anglés: Online Dispute Resolution) de Resolució de litigis per compres en línia creada per la Comissió Europea.

15 març

**Dia mundial
de les
persones
consumidores
dels drets**



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria d'Economia
Sostenible, Sectors Productius,
Comerç i Treball



**AJUNTAMENT
DE VALÈNCIA**

REGIDORIA DE SANITAT
I SALUT