

¿ES USTED UN “CONSUMIDOR 10”?

CON MOTIVO DEL DÍA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR, DESDE LA OMIC, LE INVITAMOS A QUE PONGA A PRUEBA SUS CONOCIMIENTOS EN MATERIA DE CONSUMO CON ESTE SENCILLO CUESTIONARIO

TEST: ¿Es usted un “consumidor 10”?

1.REBAJAS: En época de rebajas usted ha comprado una prenda. Al llegar a casa descubre que el color elegido no va bien con el pantalón con el que pretenda combinarlo.

- a) Usted tiene derecho a que le cambien la prenda siempre que no le haya quitado la etiqueta y conserve el envase original en que venía.
- b) En rebajas no existe el derecho al cambio de productos rebajados.
- c) El cambio de un producto adquirido en un establecimiento habitual no es nunca un derecho del consumidor: entra en el ámbito de las buenas prácticas de comercio.

2.TELECOMUNICACIONES: Quiere darse de baja de un servicio de telefonía móvil. Usted decide hacerlo:

- a) Por teléfono, porque el número de atención al cliente es gratuito.
- b) Por correo electrónico o por fax, porque es el método más rápido.
- c) Por correo ordinario pero con acuse de recibo, porque es más seguro.

3.INFORMACIÓN ETIQUETADO: La mayoría de productos llevan en su etiqueta o en su envase una serie de rayitas verticales con números debajo: es el código de barras .Este elemento impreso...

- a) Nos garantiza que el producto ha pasado todos los controles y, por lo tanto, se trata de un producto seguro.
- b) Informa al consumidor y si lo interpreta correctamente, le permite conocer la procedencia geográfica del alimento.
- c) Es sólo un elemento gráfico de escasa importancia informativa para el consumidor y que tiene más que ver con el control del fabricante y el comerciante.

4.VENTA A DISTANCIA: Usted llamó por teléfono para comprar un artículo que anunciaban en televisión, pero cuando lo recibe se da cuenta de que no es lo que esperaba y pretende devolverlo.

- a) Sí, tiene derecho. Tiene siete días para su devolución.
- b) ¡Imposible! Sólo puede devolver artículos defectuosos.
- c) Sólo si está establecido por escrito, en el contrato o en el catálogo.

5.VIAJES: Contrata un viaje combinado que incluye viajes, alojamiento,

manutención y otras actividades. Al llegar al punto de destino le comunican que no tiene plaza en el hotel. Usted quiere exigir daños y perjuicios. Debe hacerlo:

- a) Ante el establecimiento que le ha negado un alojamiento que ya haba abonado.
- b) Ante el organismo competente en materia de turismo del lugar donde radique el establecimiento.
- c) Ante la agencia de viajes con la que ha contratado el paquete turístico.

6.RECLAMACIONES: Tiene un problema con una empresa. Consultada la Oficina de Información al Consumidor le han propuesto solicitar un arbitraje de consumo. Se trata de...

- a) Un procedimiento rápido y gratuito que le podrá restituir el perjuicio sufrido, pero no los daños morales.
- b) Un procedimiento rápido y bastante económico que le podrá restituir el perjuicio sufrido, incluidos los daños morales que pueda demostrar.
- c) Un procedimiento para la solución de conflictos que le podrá restituir el perjuicio sufrido. Es obligatorio acudir con un abogado, por lo que tendrá que afrontar su coste.

7. ALIMENTACIÓN: Es posible que haya oído hablar de la trazabilidad de un alimento. ¿Sabe qué es lo que quiere decir esa palabra?

- a) Que el alimento en cuestión ha pasado controles muy estrictos que garantizan su seguridad.
- b) Que es posible conocer detalladamente la historia del alimento desde la fase de producción hasta que llega a las manos del consumidor.
- c) Que el alimento está registrado con una clave que identifica tanto a su fabricante como a su país de origen.

8.VIVIENDA: Hace tres años que usted adquirió una vivienda recién construida. Desde hace un tiempo está observando que se está abriendo el parqué. Consulta con un técnico, quien le dice que lo más seguro es que lo hayan puesto aún verde, por lo que es probable que el problema vaya a más. Debe saber que...

- a) Esta ante un problema de vicios ocultos. La constructora a la que compró la vivienda debe hacerse cargo de la reparación.
- b) Como han pasado más de dos años, ha prescrito la garantía de la vivienda. Por lo tanto, debe usted hacer frente a la solución del problema.
- c) Antes de hacer nada es necesario establecer si la responsabilidad es del constructor, del arquitecto o del aparejador.

9.GARANTÍAS: Ha comprado un secador para el pelo por veinte euros. Al preguntar por la garantía el comerciante le explicará que:

- a) Este electrodoméstico es de gama blanca por lo que tiene garantía de seis meses.
- b) Por ley, tiene garantía de dos años, como todos los demás.
- c) Por ley son seis meses, pero esta marca ofrece garantía de un año en todos sus electrodomésticos.

10.- HOJAS DE RECLAMACIONES: En Aragón, deben tener hojas de

reclamaciones...:

- a). en todos los establecimientos comerciales abiertos al público.
- b). sólo es obligatorio en determinados sectores.
- c). no es obligatorio en ninguno, pero sí recomendable.

SOLUCIONES AL CUESTIONARIO.

- 1.-c) Si un comerciante permite el cambio en temporada, deberá hacerlo también en rebajas.
- 2.-c)..El acuse de recibo prueba que se solicitó la baja.
- 3.-c) El código de barras no constituye ninguna garantía para el consumidor; como mucho le permite conocer el país en el que el fabricante ha solicitado el registro de su empresa en el sistema de códigos de barras
- 4.-a) Es el derecho de desistimiento y tiene un plazo de siete días (Ley Comercio Minorista y Directiva 7/97)
- 5.-c) Frente a usted, la única responsable de los servicios contratados es la agencia de viajes. Si después la agencia lo considera oportuno, podrá actuar contra el hotel que no ha respetado la reserva.
- 6.-a) El arbitraje de consumo es un procedimiento en equidad, no es un tribunal de justicia, por lo que no se pueden exigir daños morales. Su principal limitación es la voluntariedad.
- 7.-b) Gracias a la trazabilidad de un alimento es posible conocer su origen y por donde ha pasado. De esta manera, en caso de algún problema relacionado con la seguridad alimentaria, podemos saber quien es el responsable, determinar las posibles causas y limitar el alcance del problema
- 8.-a) Al tratarse de un problema de vicios ocultos, la garantía es de 10 años. Lamentablemente, la experiencia nos dice que, con frecuencia, para hacer valer este derecho es necesario acudir a los tribunales
- 9.-b) La Ley de Garantías (Ley 23/2003) establece que son dos años de garantía y la podemos exigir al vendedor como primer responsable.
- 10.- b) En Aragón, los sectores obligados están determinados por Decreto 311/2001 y ampliados por Orden 2/7/02.

VALORACION

RESULTADO 9-10 respuestas correctas: Sus conocimientos y su actitud son las de un consumidor 10. ¡Enhorabuena!

RESULTADO 7-8 respuestas correctas: Es usted un consumidor bien Informado.

RESULTADO 5-6 respuestas correctas: Puede ampliar sus conocimientos. Solicite información.

RESULTADO 0-4 respuestas correctas: Necesita mejorar: le aconsejamos que siga con más atención las informaciones y actividades que se desarrollan en su localidad, a través de organizaciones de consumidores o de la OMIC.