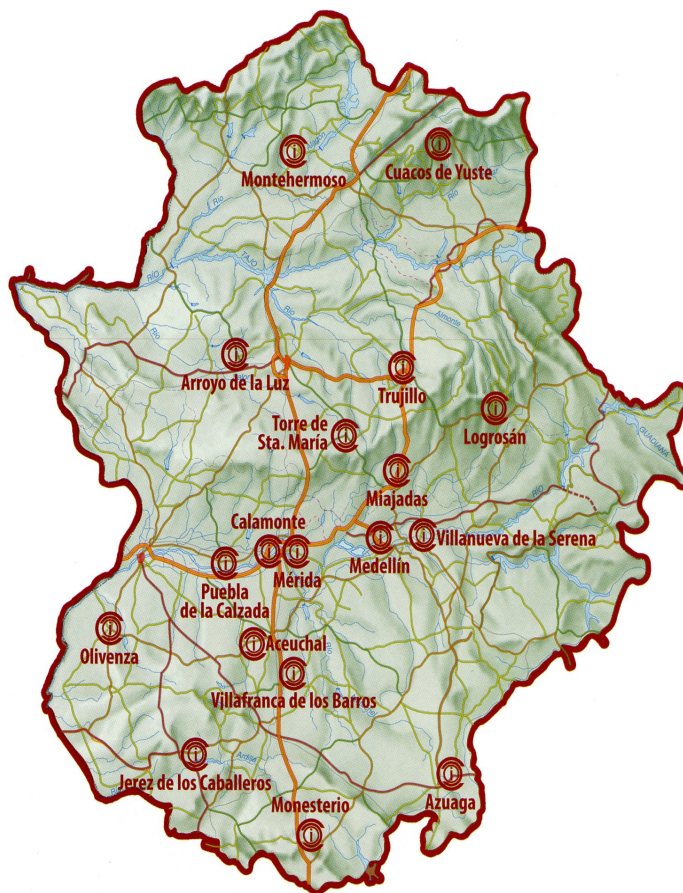


## NO OLVIDES QUE:

- Todos los establecimientos comerciales tienen que disponer de **hojas oficiales de reclamación**.
- Es una garantía comprar en un comercio que este **adherido a una junta arbitral de consumo**.

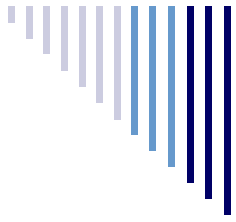


[www.masamano.es](http://www.masamano.es)

CMC TENTUDIA

## Derechos y deberes de las Personas Consumidoras Y Usuarias





¿Cómo sabemos si tenemos un problema con consumo?

Tenemos un problema con consumo cuando al adquirir, contratar y utilizar un producto o servicio, entendemos que alguna de las obligaciones de la empresa o profesional que nos proporciona el producto o servicio no ha cumplido con los derechos que tenemos como personas consumidoras.

## **Derechos de las personas consumidoras**

- 1. Derecho a la protección administrativa y técnica**
- 2. Derecho a reclamar**
- 3. Derecho a la reparación de los daños y perjuicios**
- 4. Derecho a la información correcta**
- 5. Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales**
- 6. Derecho a la salud y seguridad**
- 7. Derecho a la representación, consulta y participación .**
- 8. Derecho a la educación y formación en materia de consumo.**

### ANTES DE LA COMPRA O CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO.

- Derecho a recibir un presupuesto previo
- Derecho a que se utilicen métodos de venta autorizados
- Derecho a que se prohíba la edición y difusión de publicidad ilícita.
- Derecho a que se prohíba la fabricación y venta de productos inseguros.

### EN EL MOMENTO DE LA COMPRA O PRODUCTO.

- Derecho a recibir copia del contrato
- Derecho a recibir factura de la compra
- Derecho a que se expongan o queden claros los precios y tarifas
- Derecho a que se midan y comprueben con exactitud las cantidades compradas.

### DESPUES DE COMPRAR EL PRODUCTO.

- Derecho a recibir los documentos de garantía y los manuales de instrucciones en los bienes de naturaleza duradera.
- Derecho a disponer de servicios técnicos para los supuestos de avería
- Derecho a disponer de hojas de reclamaciones