



# Tienes derecho a...

## 2º Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales

Esto significa:

- Recibir la factura de compra.
- Recibir un presupuesto previo.
- Recibir el resguardo de depósito en caso de entregar un artículo para su reparación o comprobación.
- Recibir el documento de garantía y manuales de instrucciones.
- Disponer de hojas de reclamaciones en todos los establecimientos.
- La exposición pública y visible de los precios y tarifas.
- La notificación previa del corte del suministro de los servicios públicos de prestación continua, como por ejemplo el abastecimiento de agua, la recogida de basuras...
- La eliminación, en las condiciones generales de contratación, de las cláusulas abusivas, las cuales producen un desequilibrio entre los derechos y obligaciones de la persona comerciante o prestadora del servicio y la persona consumidora o usuaria.

## 3º Derecho a la protección jurídica y a la reparación de daños

Cuando adquirimos o usamos un bien o servicio, y éste nos produce daños o perjuicios, tenemos derecho a una protección jurídica eficaz que vaya encaminada a la indemnización por esos daños y perjuicios sufridos.

Por ejemplo, si compramos un producto y éste resulta estar defectuoso, tenemos derecho a que la persona comerciante nos proporcione otro en buen estado. Todos los comercios, servicios y actividades profesionales de la CAPV deberán tener hojas de reclamaciones a nuestra disposición.



## 4º Derecho a la información

Tenemos derecho a recibir una información veraz, completa, objetiva y comprensible sobre las características de los bienes y servicios puestos a nuestra disposición, para que podamos realizar una elección consciente y racional entre los mismos y podamos utilizarlos de una manera segura y satisfactoria.

Para ello en nuestra Comunidad Autónoma contamos con las Oficinas Territoriales del Dpto. de Industria, Comercio y Turismo y las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) y Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarias.

# Tienes derecho a...

## 5º Derecho a la educación y a la formación en materia de consumo

En virtud de este derecho podremos:

- Tener una formación integral para propiciar un consumo responsable.
- Conocer nuestros derechos y la manera de ejercerlos.
- Conocer los riesgos derivados del uso y consumo de bienes y servicios.
- Adecuar nuestras pautas de consumo hacia un uso racional de los recursos para lograr la conservación del medio ambiente y un desarrollo sostenible.

*Y es en el marco de este derecho, donde se ubican Kontsumo eskoletan, Kontsumo Gelak y Consumoa eta nagusiak, programas, algunos de ellos, en vigor desde hace 17 años junto a otros de creación más reciente*

## 6º Derecho a la representación, consulta y participación

Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias son el cauce de representación y participación. Estas asociaciones participarán en todos los ámbitos de la vida pública en que se vean afectados tales derechos o intereses.

## 7º Derechos lingüísticos

Se reconoce el derecho a:

- Recibir en euskera y castellano la información sobre bienes y servicios.
- Usar cualquiera de las lenguas oficiales en las relaciones con empresas o establecimientos que operen en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma.



## DEBERES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

Las personas consumidoras y usuarias no sólo tenemos derechos, sino que también tenemos una serie de deberes, los cuales tenemos que cumplir para hacer efectivos nuestros derechos.

Estos deberes, son los siguientes:

- Leer y seguir las instrucciones de uso.
- Solicitar y guardar la publicidad.
- Solicitar y guardar el presupuesto previo.
- Solicitar, analizar y guardar el contrato.
- Solicitar y guardar la factura.
- Solicitar y guardar la garantía.
- Cumplir con las contraprestaciones adquiridas.
- Informarse previamente de los precios, condiciones, etc.