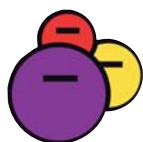


HACIA UN NUEVO MODELO DE CONSUMO, ACTÚA DEFENDIENDO TUS DERECHOS



ADICAE CV

Consumidores, críticos
responsables y solidarios



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Con el apoyo de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo;
en el marco de la convocatoria de ayudas para asociaciones de consumidores 2015.
Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

BOLETÍN DE CONSUMO

2015

- **Conoce tus derechos y defiéndelos** 3
- **Electricidad y gas: la factura imposible de entender** 4-5
- **Telefonía e Internet: contratación y penalizaciones** 6-7
- **Transportes: viaja con tus derechos en la maleta** 8-9
- **Compras: garantías y plazo de devolución** 10-11
- **Servicios financieros: no caigas en la trampa de la banca** 12-13
- **Cómo reclamo mis derechos en consumo** 14
- **Hacia un nuevo modelo de consumo** 15

PRESENTACIÓN

Durante el año 2014, la Dirección General de Consumo de la Generalitat Valenciana tramitó 11.597 reclamaciones; el 32% dirigidas al sector de la telefonía, seguido de la banca con el 8,1% y la luz con el 6,4%. En el primer semestre de 2015 la tendencia cambia poco, la telefonía sigue en cabeza con el 27,7% de las reclamaciones, y en este caso seguido de la luz con el 8,8% y la banca con el 6,5%.

Ante los constantes ataques a los derechos de los consumidores solo cabe recabar todas las armas que tenemos para combatirlo:

- **Acción colectiva frente a los abusos:** juntos somos más fuertes, el poder de los consumidores es más fuerte de lo que creemos, solo tenemos que revisar la prensa para apreciar el poder de la “demanda”. En nuestra mano está dar calidad a esa “demanda” y exigir que se respeten nuestros derechos.
- **Formación e información,** ejerciendo un consumo crítico y responsable. Para reclamar de forma efectiva y defendernos de las malas prácticas de las empresas con los consumidores, es necesario formarse e informarse en materia de consumo.
- **Movilización en torno a una asociación de consumidores como Adicae,** participando activamente en pro de la defensa de los consumidores a todos los niveles, tanto de sensibilización como a nivel institucional. Cada compromiso suma para que cada vez el movimiento de los consumidores se haga más grande. Siendo voluntario con Adicae estarás colaborando con el crecimiento de un consumo crítico, responsable y solidario que nos lleve a un modelo de consumo sostenible.

**ÚNASE Y LUCHE CONTRA LOS ABUSOS
DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS**

Blog.adicae.net/consumidores-activos

CONOCE TUS DERECHOS Y DEFIÉNDELOS

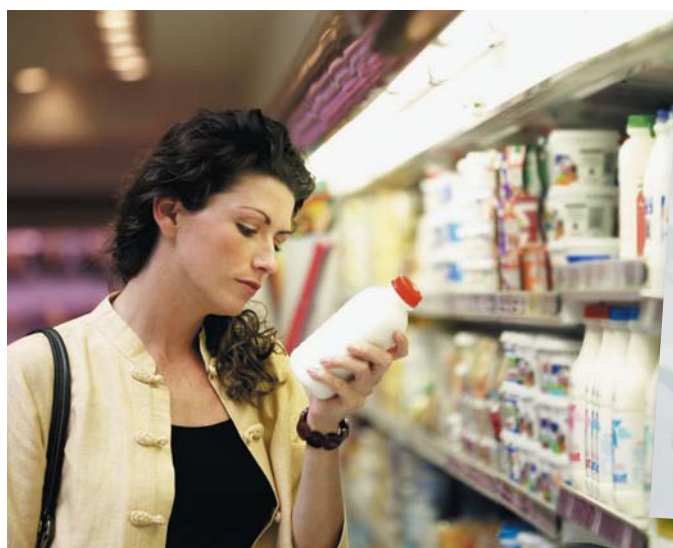
Cada día los derechos de miles de consumidores son vulnerados, la telefonía y la banca copan los primeros puestos como los sectores más reclamados, ¿Quién no tiene una cuenta en el banco y un teléfono, sea móvil o fijo? Todos estamos en riesgo de padecer las malas prácticas comerciales de las grandes empresas.

La formación y la información nos permiten conocer nuestros derechos, pero además debemos exigir que se respeten.



ALGUNOS DE NUESTROS DERECHOS MÁS IMPORTANTES SON:

- **Derecho a la información**, que debe ser clara, concisa y sencilla; que no nos lleve a engaño o confusión. La información que nos llega a través de la publicidad también forma parte del contrato, y vincula a la empresa.
- **Derecho de desistimiento**. Si no estamos conformes con el producto o servicio, tenemos 14 días para anularlo sin coste; debemos comunicarlo de forma fehaciente en ese plazo.
- **Garantía**. Los productos nuevos tienen una garantía de 2 años en los cuales el vendedor responderá de sus posibles defectos. Para los productos de segunda mano el plazo mínimo será de un año, aunque puede haber una garantía adicional pactada.
- **Modificación de condiciones**. Si la entidad decide modificar alguna condición del contrato, deberá comunicarlo al consumidor con la antelación suficiente, de forma que éste pueda rescindir el contrato sin coste adicional.
- **En caso de detectar problemas de cualquier tipo**, el consumidor dispone de un servicio de atención al cliente (SAC) al que puede dirigirse para reclamar. Son servicios de la propia empresa, con lo cual su imparcialidad puede quedar entredicho. Si no se soluciona, podrá recurrir ante la administración pública competente o el arbitraje de consumo.



Por pequeña que nos parezca la cantidad a reclamar, no podemos dejar de hacerlo. Miles de consumidores reclamando una pequeña parte suman una gran cantidad, es una forma de combatir el abuso de forma colectiva frente a las grandes empresas. Ante la vulneración de nuestros derechos, no podemos quedarnos calladxs.

¡¡A RECLAMAR!!

ELECTRICIDAD Y GAS:

LA FACTURA IMPOSIBLE DE ENTENDER

España es el cuarto país de Europa con la factura de la luz más cara, según Eurostat. Desde 2008 los precios de la luz en los países de la Unión han crecido una media del 30%. El sector del gas no se queda atrás, siendo los españoles los terceros de Europa que más pagamos por ello. Esto es sólo el reflejo de parte de los problemas que sufrimos los consumidores en nuestro día a día.

La compañía que distribuye la energía en la Comunidad Valenciana es *Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A*; la comercialización, es decir, la compañía que nos cobra la factura puede ser cualquier otra de las que operan actualmente en el mercado.



SON VARIOS LOS PROBLEMAS QUE SUELEN DARSE EN ESTE ÁMBITO:

→ Falta de información y transparencia en las ofertas comerciales.

- **Con el “gancho” de los descuentos,** estamos pasando al mercado libre sin darnos cuenta. Se trata de descuentos temporales, que a la larga pueden resultar más caros. El mercado libre conviene a las empresas, ya que aplican sus propias condiciones, pero normalmente no son más favorables que el mercado regulado. Los precios del mercado regulado (el Precio Voluntario del Pequeño Consumidor -PVPC-) nunca llevarán asociado ningún descuento.



► Pago por servicios no solicitados:

mantenimientos, servicios de urgencias ante averías, seguros, etc. Debemos valorar si de verdad los necesitamos, puesto que pueden suponer un pago adicional prescindible en nuestra factura.

► La mal llamada “tarifa plana” que induce a engaño.

Pagamos una cantidad fija al mes, que no supone gastar sin límites; pagaremos lo que gastemos a un precio fijo; a más kilovatios consumidos, más pagaremos en la regularización que se hace a principio de año.

- **Errores de facturación:** Bien por cambios de tarifas, anomalías en los contadores, etc. Debemos revisar mes a mes la factura y reclamar ante posibles anomalías detectadas.

→ Cambio de compañía y permanencias.

El acceso a promociones y descuentos suele conllevar un compromiso de permanencia en la compañía de un tiempo determinado, del cual no suelen informar al consumidor. Tendremos que comprobar de que no tenemos compromiso antes de cambiar de entidad; siempre por escrito, puesto que la compañía pondrá todo tipo de trabas para intentar retenernos como clientes.

¿QUÉ HAGO PARA AHORRAR EN MI FACTURA? ALGUNOS CONSEJOS:

- Mantener una temperatura óptima según la época del año en el hogar, 21° en invierno y no menos de 26° en verano; así como encender la caldera entre 6 y 8 horas al día.
- Cuando llegue el momento de renovar electrodomésticos y calderas; sustituirlos por modelos de consumo eficientes.
- Al cocinar, aprovechar al máximo el calor residual de la vitrocerámica; así como cocinar a fuego moderado o lento.
- Utilización de regletas y bombillas cuyo consumo sea bajo.
- En el caso de la electricidad, revisar si la potencia contratada es acorde a nuestras necesidades; es posible que tengamos una potencia superior y estemos pagando más de lo necesario.
- Desde julio de 2015 nos facturan la luz por horas, y cada hora tiene un precio diferente. Todo

se hace más complicado de esta forma, ya que para ahorrar tendremos que ver en qué hora la energía es más barata en la web de Red Eléctrica Española.

- La revisión del gas sólo es obligatoria pasarla cada 5 años, nuestra compañía nos avisará cuando vaya a realizarse y no tenemos que pagar nada al técnico que viene a casa.



BONO SOCIAL:

Es un descuento del 25% fijado por el Gobierno sobre el PVPC: se aplica a todos los hogares con potencias inferiores a 3kW. Si la potencia está entre 3 y 10kW habrá que cumplir alguno de los siguientes requisitos:

1. Pensionistas a partir de 60 años jubilados, incapacidad permanente o viudedad.
2. Familia numerosa.
3. Familia con todos sus miembros en paro.



TELEFONÍA E INTERNET:

CONTRATACIÓN Y PENALIZACIONES

Ofertas que luego no lo son, facturas imposibles de entender y que cobran por enviarlas en papel a casa, permanencias que aparecen cuando queremos cambiar de compañía... y todo un catálogo de problemas que los consumidores sufrimos en el sector de la telefonía. Ante esta realidad no nos conformamos.

Se trata del sector más reclamado en consumo, seguido de la banca. Durante el año 2014 las reclamaciones dirigidas por los consumidores a la Oficina de Atención al Usuario aumentaron un 8,6% respecto al año anterior. El 35% fueron sobre telefonía móvil, y el 61,3% dieron la razón a los consumidores. Además, según estudios de Adicae, el 60% de los consumidores alegan problemas por mal servicio de las compañías.



→ **Ofertas y promociones:** cuando finalizamos los periodos de permanencia o decidimos cambiar de compañía, nuestra operadora nos ofrece todo tipo de ventajas. Debemos comprobar que nos aplican lo prometido en la factura

→ **Facturación errónea:** constituye uno de los problemas más comunes. Pueden habernos ofrecido una cuota fija y cada mes facturarnos un importe diferente, además de priorizar la consulta de factura online. Debemos exigir explicaciones sobre los importes cobrados y también tenemos derecho a decidir cómo queremos la factura, y si es en papel, no pueden cobrarnos por ello.

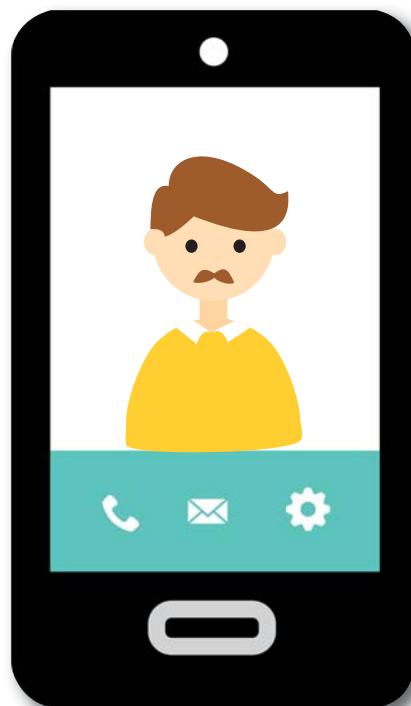
→ **Portabilidad y permanencias:** El acceso a tarifas especiales o móviles con descuentos siempre lleva aparejado compromisos de permanencia en la compañía y la misma tarifa o superior. En caso de cambio antes de que finalice ese plazo, tendrán que aplicarnos una penalización proporcional al tiempo que falte para cumplirla y a la oferta que nos hicieron.

→ **Velocidad de internet.** Para valorar si una oferta se ajusta a nuestras necesidades, tendremos que saber a qué velocidad máxima podemos acceder teniendo en cuenta la capacidad de la zona donde vivimos. Pagar 30 megas cuando solo podemos recibir 10 no tiene sentido, ya que estamos pagando por un servicio que no podemos disfrutar.



1. COMPARAR OFERTAS:

Una vez finalizada la permanencia, en caso de tenerla; conviene buscar mejores ofertas en nuestra compañía o bien en otras. Muchas veces nos ofrecerán servicios que quizá no vamos a utilizar; debemos ajustar la contratación a nuestras necesidades para no pagar por servicios que no vamos a consumir; por muy barato que nos lo ofrezcan, supondrán pagos innecesarios.



2. ROAMING:

Si vamos a viajar, deberemos pedir a la compañía que active el servicio que nos permite utilizar el móvil en el exterior. Deberán informarnos de las tarifas en el extranjero antes de viajar y asegurarnos de tener los datos móviles de internet apagados para evitar conexiones indeseadas que implicarán mayores cobros en la factura.

3. NÚMEROS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL Y SMS PREMIUM:

Podemos pedir a nuestra compañía que deshabilite esa opción, así evitaremos sustos en la factura.

con ADICAE

**Defiende
tus derechos**



No te dejes atrapar por los abusos de
bancos y grandes empresas

**¡Juntos
somos más!**

TRANSPORTES:

VIAJA CON TUS DERECHOS EN LA MALETA

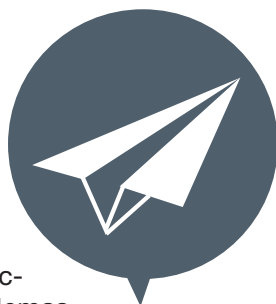
Prácticamente a diario usamos algún medio de transporte en nuestros desplazamientos; pero la gran mayoría desconoce los derechos que nos asisten. Cancelaciones, retrasos, equipaje que se pierde, etc. Debemos conocer nuestros derechos para poder reclamar en tiempo y forma exigiendo así que las empresas cumplan con sus obligaciones en caso de servicios deficientes.

Por ejemplo, Internet se ha convertido en todo un inmenso escaparate de ofertas cuando contratamos vacaciones de las que el consumidor puede beneficiarse con los mismos derechos que si lo hace en una agencia de viajes. Tanto si organizamos nuestro propio viaje como si lo contratamos en una agencia, tenemos derechos que exigir en el caso de que lo contratado no sea conforme con lo pactado.



→ AVIÓN.

En la compra del billete no pueden cobrarnos por la emisión del mismo, además debemos comprobar siempre que los datos son correctos para no tener problemas en el embarque.



En caso de retrasos a partir de 2 horas y hasta 4, y entre 1.500 y 3.500 km, el pasajero tiene derecho a comida y bebida, 2 llamadas o emails y alojamiento y transporte si el vuelo sale al día siguiente. En caso de superar el retraso las 5 horas, el pasajero puede exigir el reembolso del billete, siempre que el viaje no se realice; y la empresa deberá devolver el importe en un plazo de 7 días.

Si se produce una cancelación o denegación de embarque, los derechos son los mismos que en el caso de los retrasos, salvo si la compañía lo avisa con antelación suficiente. No obstante, en caso de que no estemos conformes con lo ofrecido, tendrán que devolvernos el importe del billete.

Si nuestro equipaje resulta dañado en el vuelo, o bien se pierde o llega con retraso, debemos presentar reclamación en el momento en que suceda. Guardaremos todas las facturas o tickets de las cosas que iban en el equipaje o que haya sido necesario comprar, ya que podremos exigir a la compañía que abone esos importes.

→ TREN.

La incidencia más habitual son los retrasos. Si se produce la llegada con más de una hora de retraso, la indemnización supondrá el 50% del billete, en caso de que supere la hora y media el 100%. En el caso de Renfe, dependiendo del tipo de tren y el retraso, las devoluciones varían.

Para los trenes AVE, si el retraso supera los 15 minutos la devolución es del 50%; si supera los 30 minutos es del 100% (A excepción de los AVE Madrid-Sevilla, en el que hay un compromiso de devolución del 100% cuando el retraso supera los 5 minutos).



Si se produce una cancelación 48 horas antes del viaje, la compañía tendrá que facilitar un transporte alternativo o devolver el importe del billete; si se produce tan solo con 4 horas antes de la salida, la indemnización será del doble del precio pagado por el billete.

o bien facilitar la realización de otro viaje de igual calidad o superior. Si es el consumidor quien no puede realizar el viaje, deberá indemnizar a la compañía con unos límites establecidos dependiendo de la antelación con la que se avise; salvo que sea por causas de fuerza mayor.

→ VACACIONES:

La publicidad es siempre vinculante, por lo que debemos comprobar que las condiciones de la oferta se ajustan a lo contratado finalmente. En el caso de hoteles, por ejemplo; podremos exigir cambio de habitación e incluso de establecimiento.

Sobre todo en las contrataciones de alojamiento a través de webs, podremos acceder a precios más económicos dependiendo de las posibilidades de cancelación, de las cuales nos deberán informar antes de la contratación.

Para viajes combinados, en caso de cancelación o anulación por motivos ajenos al consumidor, el organizador deberá reembolsar todo lo pagado



› Sea cual sea el medio de transporte que usemos, tanto urbano; como media y larga distancia; debemos conservar el billete hasta el final para poder justificar que somos usuarios del mismo. Cuando viajamos en metro y autobús urbano debemos pedir el recibo, bien sea en ventanilla o en las máquinas expendedoras.

› Accesibilidad: la ley 13/2014, de 30 de octubre de accesibilidad; establece que la administración pública debe velar porque el sistema de transportes sea accesible para toda persona discapacitada o vulnerable, como pueden ser las personas mayores. Las empresas de transporte público deben garantizar dicha accesibilidad en todos sus sistemas, así como formar a su personal en la atención a personas discapacitadas.

› Revisar los seguros que llevan aparejados tus tarjetas de pago es importante; en ocasiones el pago de un billete determinado con ellas puede incluir algún seguro que nos dará cobertura en caso de accidentes, por ejemplo.

› Existen webs comparadoras de viajes, hoteles, etc., en las que podremos ver la opinión de otros usuarios y comparar precios. Nos serán muy útiles para elegir la compañía que nos ofrecerá la mejor relación calidad-precio y organizar nuestro viaje con mayores posibilidades de éxito.



COMPRAS:

LA IMPORTANCIA DE CONOCER GARANTÍAS Y PLAZO DE DEVOLUCIÓN

Los principales problemas a los que nos enfrentamos cuando hacemos una compra son los incumplimientos de las garantías y las devoluciones en caso de no estar conformes con lo que hemos adquirido.

Hoy en día las posibilidades de compra son muchas y a través de diferentes canales. Bien compremos en una tienda, venga el comercial a casa o en internet; los consumidores tenemos unos derechos que las empresas deben respetar y el consumidor exigir y hacer cumplir en caso de vulneración. Antes de la compra, debemos pedir información sobre el precio, así como las condiciones de devolución y garantías en caso de detectar defectos o mal funcionamiento.

Las grandes superficies despliegan continuamente grandes campañas comerciales apelando al consumismo, intentado así aumentar sus ventas. Ante ello, es necesario reflexionar antes de comprar, ser críticos ante el consumismo agresivo y hacer valer los derechos que la ley nos otorga.

→ **Información previa, el problema de la publicidad engañosa.** Problema que suele darse sobre todo en las compras a distancia. Lo que vemos en el catálogo o en la web no se ajusta a lo que realmente nos llega a casa. En este caso, tendremos un plazo de 14 días para desistir de la compra y devolver el producto al establecimiento.



→ **Garantías, 2 años para primera compra y un año mínimo, para compras de segunda mano,** salvo que pactemos una garantía superior. En ese plazo podremos exigir el derecho a reparación o sustitución. Si el defecto se percibe en los 6 primeros meses, se presupone que venía de fábrica; si es posterior pueden pedirnos que justifiquemos ese hecho. Además, en los bienes de consumo duradero (electrodomésticos, coches, etc) tenemos derecho a servicio técnico y repuestos durante 5 años después de que se deje de fabricar, en caso de problemas el vendedor o fabricante tendrán que asumir la indemnización por daños y perjuicios.

ADICAE PONE A SU DISPOSICIÓN CURSOS GRATUITOS DE CONSUMO FINANCIERO



Solicite a ADICAE estos cursos en formato CD interactivo o regístrese en la web: educacionfinanciera.adicaeonline.es

Tiene a su disposición esta publicación en cualquiera de las sedes de ADICAE, solicítela o envíenos un correo electrónico a aicar.adicae@adicae.net



Ante el consumismo y las nuevas tecnologías que nos permiten acceder a cientos de productos sin salir de casa; debemos realizar compras conscientes y seguras:

- › Antes de contratar tenemos que recibir toda la información necesaria para tomar una decisión meditada: precio del bien o servicio, condiciones de devolución, garantía, identidad del vendedor, etc.
- › Tanto en compras a distancia como en un establecimiento comercial, deberemos guardar el ticket o factura de compra para poder ejercer cualquiera de nuestros derechos en caso de ser necesario.
- › En las compras por internet, una web segura contendrá "https://", la S final nos indica que es un sitio seguro. Además, en las compras no nos pedirán el pin de nuestras tarjetas; nunca hay que darlas.
- › En sectores como la electricidad o el gas, es muy habitual la venta directa a través de una potente red de comerciales. Ante la insistencia del comercial, en caso de duda no debemos firmar; la información facilitada no suele ser la adecuada y podemos llevarnos desagradables sorpresas. Si nos parece interesante lo adecuado es informarnos en asociaciones de consumidores como Adicae. En cualquier caso, tenemos 14 días para desistir del contrato.

¿CÓMO LLEGAMOS A FIN DE MES? AHORRAR EN NUESTRAS COMPRAS ES POSIBLE:

→ Realizar un presupuesto mensual es básico.

Adicae tiene una útil herramienta que nos facilita esta tarea. Marcarse lo que podemos gastar en cada partida de gasto en función de nuestros ingresos, y cumplirlo; es la forma más eficaz de ahorrar. Evitará compras impulsivas e innecesarias.



→ **Revisar los recibos de suministros;** es posible que tengamos contratados servicios que no usamos o potencia eléctrica superior a la necesaria. En el caso de la telefonía, si no tenemos permanencia es interesante revisar las ofertas vigentes en el mercado, es posible que podamos abaratar el servicio.

→ **En rebajas evitaremos la compra compulsiva;** podemos pensar en ellas como la

oportunidad de comprar algo que necesitamos y esperar a este periodo para hacerlo.

→ **Actualmente abundan las webs de cupones descuento;** desde una cena hasta ir al dentista. Antes de comprar, conviene revisar este tipo de promociones que pueden suponer descuentos importantes.



BANCA Y FINANZAS:

NO CAIGAS EN LA TRAMPA DE LA BANCA

La trayectoria de Adicae en el consumo financiero constata un hecho: los fraudes en el ahorro y crédito a los consumidores son una constante; y los mecanismos de reclamación no son lo eficaces que la magnitud de los problemas requieren. Frente a la banca también tenemos derechos, no debemos firmar nada que no entendamos bien ni fiarnos de nuestro “comercial de toda la vida”, nos ofrece lo que es bueno para el banco, que seguramente no será lo adecuado para nosotros. Ante la duda debemos recabar una opinión objetiva en una asociación de consumidores como Adicae.

→ **El abuso de las comisiones.** Ante la necesidad de aumentar liquidez y mejorar los balances; la banca lleva un tiempo aumentando las comisiones. Según estudios de Adicae, durante 2014 las comisiones más habituales aumentaron hasta un 14,5%. Ello supone modificaciones de contratos y aparición de nuevas comisiones. Debemos saber que cualquier comisión que nos quieran introducir o modificar debe ser notificada con 2 meses de antelación al comienzo del cobro, así podremos rescindir sin coste el contrato.

La última “novedad” en esta materia es la comisión en los cajeros; la banca comenzó en marzo a cobrar a los no clientes por el uso de cajeros, cobro que se unía a lo que ya nos cobraba nuestra propia entidad en muchos casos, suponiendo un doble cargo por un mismo servicio. Gracias a Adicae y la acción de los consumidores, hemos conseguido paralizar este cobro. Reclamar nuestros derechos da sus frutos, este es solo un paso más, debemos seguir luchando juntos para avanzar.



El **85%** de los españoles
desearía tener mayores
conocimientos en temas
financieros, y de ellos, el **70%**,
reconocen que su motivación
sería evitar fraudes

APRENDE Y VENCERÁS A LOS BANCOS

educacionfinanciera.adicaeonline.es

→ **De las preferentes a los fondos de inversión:**

inversión de productos no aptos para el ahorrador de a pie. El abuso más repetido en cuanto al ahorro se refiere es la colocación de productos que no se ajustan a las preferencias de los consumidores. Debemos desconfiar de las grandes rentabilidades, llevarán aparejado un mayor riesgo, es necesario exigir toda la información por escrito antes de contratar. Y por supuesto entenderla.



Si antes de la crisis toda la red comercial de las entidades se lanzó a la comercialización de preferentes y deuda subordinada, constituyendo el mayor fraude al ahorro en la historia de España; actualmente son los fondos de inversión los que priman. Productos en la mayoría de casos con riesgo y elevadas comisiones que harán que no merezca la pena asumir mayor riesgo por una escasa rentabilidad.

→ **Hipotecas caras y con cláusulas abusivas.** A pesar de las consecuencias que la crisis está dejando en los consumidores hipotecados, la banca continúa con sus malas prácticas. Para compensar los bajos tipos de interés y la mala publicidad de las cláusulas suelo, ahora se

- › ANTES DE CONTRATAR CUALQUIER PRODUCTO, tenemos derecho a recibir información clara, sencilla y transparente. En el caso de las hipotecas, el banco deberá darnos una oferta vinculante con todas las características de la operación que estará vigente durante 14 días.
- › NO NOS DEJEMOS ENREDAR POR EL BANCO CON LOS PRODUCTOS VINCULADOS: tarjetas, seguros, planes de pensiones, etc. A veces el ahorro en el diferencial no compensa los gastos que suponen estos productos. Solo es obligatoria la contratación de un seguro de hogar contra incendios, y se puede contratar con la compañía que queramos.

carga el beneficio de la banca en los diferenciales que pueden llegar hasta el 3%, a efectos prácticos es una cláusula suelo que cuando los tipos comienzan a subir complicará el pago de la cuota. A esto se une la comercialización de productos vinculados que en muchos casos no resulta rentable.

- › LAS COMISIONES DEBEN RESPONDER A UN SERVICIO EFECTIVAMENTE PRESTADO, si el banco ha cobrado una comisión abusiva no dudemos en reclamarla.
- › SI EL BANCO EXIGE TENER UNA CUENTA PARA EL COBRO DE LA HIPOTECA, en caso de que su uso sea exclusivo para este cobro, no podrán cargar comisiones. El Banco de España lo considera una mala práctica bancaria.



¿Y CÓMO RECLAMO MIS DERECHOS EN CONSUMO?

¿Cómo reclamo? Primero se debe dirigir la reclamación al Servicio de Atención al Cliente de la compañía, ante la duda es bueno dirigirse a una Asociación de Consumidores para conocer si otras personas están padeciendo el mismo problema, la presión colectiva siempre es más eficaz. Además, nos podrán orientar en nuestra reclamación.



Si en un mes no han respondido, para los suministros y compras; o en 2 para el sector bancario, tendremos que reclamar ante el organismo supervisor competente:

- **Luz y Gas:** Dirección General de la Energía de la Comunidad Valenciana
- **Telefonía e internet:** Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones, con un plazo de 3 meses desde que nos conteste el SAC o ante su falta de respuesta.
- **Transportes y viajes:** En el caso de transporte terrestre a las Juntas Arbitrales de Transportes; para vuelos en la Agencia Estatal de Seguridad Aérea.
- **Compras:** Dirección General de Consumo de la Generalitat Valenciana.

→ **Servicios financieros:** Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO:

Sistema de resolución extrajudicial de conflictos gratuito para el consumidor y cuya resolución, el laudo; tiene la misma validez que una sentencia judicial.

- › Están representadas las 2 partes a través de sus organizaciones representativas.
- › En caso de incumplimiento del laudo, puede ejecutarse por vía judicial; ya que es de obligado cumplimiento para ambas partes.
- › Las empresas se adhieren de forma voluntaria, total o parcialmente; de ahí que no se pueda acceder a este sistema para cualquier reclamación, no obstante es un sistema que tenemos que utilizar; así como mejorar.

colectivos.adicae.net

*La unión entre todos
los consumidores nos
hace más fuertes*



ADIDAE, LA GRAN FUERZA COLECTIVA DE LOS CONSUMIDORES

HACIA UN CONSUMO CRÍTICO, RESPONSABLE Y SOLIDARIO

Un nuevo modelo de consumo pasa por un cambio en la conciencia de los ciudadanos. Desde Adicae, que fomentamos un consumo crítico, responsable y solidario; tenemos el reto de que el cambio en el modelo de consumo pase por un consumo sostenible, meditado; rechazando el consumismo exacerbado que nos rodea y teniendo en cuenta el ahorro y las necesidades reales de cada uno. Gastar en lo que realmente vamos a utilizar y valorando todas las ofertas disponibles en el mercado; teniendo en cuenta la sostenibilidad del medio ambiente.



Pero para que este modelo de consumo triunfe y acabe imponiéndose en nuestra sociedad, es necesaria la unión de todos los consumidores actuando de forma colectiva; creyendo en su propio poder organizado frente a las grandes empresas que son las beneficiarias

del consumismo actual que fomentan. La movilización y acción de los consumidores en torno a una asociación como Adicae es garantía de mejora de derechos y avance hacia un consumo responsable y sostenible.

Desde 2012 nuevas formas de consumo están ya desarrollándose, es el llamado Consumo Colaborativo. Las posibilidades de conexión que nos da Internet ha facilitado el desarrollo de modelos alternativos dejando paso al consumo que evite derroches y tenga en cuenta el bien común; permitiendo pasar de un consumo individualista al consumo en red entre iguales.

Compartir coche o tren, intercambiar casa para las vacaciones o consumir alimentos locales comprados directamente al productor hoy es posible gracias a estas plataformas que ponen en contacto a consumidores con determinadas necesidades.

No obstante, como toda novedad, debemos tomar precauciones ante la falta de regulación específica que proteja al consumidor:

- › Es importante dejar por escrito el intercambio que realizamos, que quede constancia de ello.
- › Intentar tener referencias de la otra parte antes de intercambiar un bien o un servicio.



Únete y lucha, participa con Adicae

PASA POR TU SEDE DE ADICAE COMUNIDAD VALENCIANA MÁS CERCANA
Y TE CONTAREMOS COMO SER UN VOLUNTARIO ACTIVO

- **Acción reivindicativa**
- **Voluntariado**
- **Formación e información**
- **Política de consumo**
- **Movimiento social**
- **Asociacionismo**



@ADICAE

Adicae en Valencia

Avda Pérez Galdós 97-1 46018
Tlf: 963540101 Fax: 963540106
Mail: coordinacionvalencia@adicae.net

Adicae en Alicante

C/Arquitecto Guardiola 15-Entresuelo A 03007
Tlf y fax: 965286538
Mail: adicaealicante@adicae.net