



**COMITÉ DE ENTIDADES  
REPRESENTANTES DE PERSONAS CON  
DISCAPACIDAD DE CANTABRIA**



# CONSUMO





# Hoja de reclamaciones

Debe existir en todos  
los establecimientos.

Si no hay:

- Ir a reclamar a la oficina de consumidores.
- Llamar a la policía para que levante acta de que no tienen.

## HOJA DE RECLAMACIONES. MODELO

**GOBIERNO de CANTABRIA**  
Consejería de Industria, Turismo y Comercio

**HOJA DE RECLAMACIÓN**

*Datos de la empresa reclamada*

Nombre del establecimiento, en su caso		
Dirección del establecimiento: calle, plaza y n.º	C.P., localidad y provincia	Teléfono
Nombre o razón social del titular		N.I.F. o C.I.F.
Dirección: calle, plaza y n.º	C.P., localidad y provincia	
El establecimiento está adscrito al Sistema Arbitral de Consumo <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Otros datos _____		

*Datos del reclamante*

Nombre y apellidos del reclamante	N.º del D.N.I. o pasaporte
Domicilio del reclamante: calle, plaza y n.º	C.P., localidad y provincia Teléfono

*Motivo de la reclamación:*

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*Solicitud:*

\_\_\_\_\_

*Documentos que se adjuntan (facturas, folletos, etc.):*

\_\_\_\_\_

Solicito que esta reclamación sea resuelta a través del Sistema Arbitral de Consumo  Sí  No

Fecha de la reclamación: \_\_\_\_\_ Firma del reclamante: \_\_\_\_\_

# HOJA DE RECLAMACIONES. MODELO



**GOBIERNO  
de  
CANTABRIA**

Consejería de Industria,  
Turismo y Comercio

## HOJA DE RECLAMACIÓN

### *Datos de la empresa reclamada*

Nombre del establecimiento, en su caso		
Dirección del establecimiento: calle, plaza y n.º	C.P., localidad y provincia	Teléfono
Nombre o razón social del titular	N.I.F. o C.I.F.	
Dirección: calle, plaza y n.º	C.P., localidad y provincia	
El establecimiento está adherido al Sistema Arbitral de Consumo <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No      Otros datos _____		





*Solicita:*

*Documentos que se adjuntan (facturas, folletos, etc.):*

*Solicito que esta reclamación sea resuelta a través del Sistema Arbitral de Consumo*  *Sí*  *No*

*Fecha de la reclamación:*

*Firma del reclamante:*



# Establecimientos

Hay que guardar  
el ticket de  
compra para  
poder exigir  
**nuestros  
derechos.**





## También:

Tiene que poner  
en el ticket esa  
condición de  
reembolso.

Tiene que haber  
un cartel en el  
establecimiento  
donde ponga  
que  
“ Se admite  
devoluciones”.

PAGADO	54,77
TARJETA	*****
N. AUTO.:	*****
COMERCIO:	266015783
CAMBIO RECIBIDO	0,00

---


Saldo acumulado a 18/10/2008  
2,24 €  
Total de € acumulados en  
esta compra: 0,56 €

---

\*\*\*\*\*  
P.V.P.IVA INCLUIDO  
Para Devoluciones conserve ticket  
Plazo de Devolucion : 15 dias

Centros Comerciales FOURCARRE S.A  
C/Campezo 16-Poligono Las Mercedes  
28022 Madrid

\*\*\*\*\*



21/10/08 19:53:55  
LE ATENDIO: MARIBEL







# Prepago

- Antes tenias un plazo de tres meses para recargar el móvil , perdiendo el número y el dinero sino lo hacías.
- Actualmente no hay plazo, pudiendo reclamar, si te amenazan con quitarte la línea.





# Permanencia

Suelen obligar a estar de 18 a 24 meses. En caso de incumplimiento se **suele** penalizar con 120€

- Saber que, según el tiempo que se lleve, esa multa disminuye, pagando solo la parte proporcional de los meses que falten para terminar el contrato.





# TELEFONÍA

- Cuidado cuando salgas al extranjero. Procura tener el móvil apagado, hasta que vuelvas a tu país de origen, porque puedes pagar una cantidad importante de dinero por las llamadas que hagas o recibas o por conexiones a Internet.





# Otras observaciones:

- **Cuidado** con los números que empiezan por **803,804..** . **Son llamadas de tarificación adicional** y nos pueden salir muy caras
- Para evitarlos llamar a atención al cliente de cada compañía pidiendo que nos restrinjan las llamadas de tarificación adicional.
- Si te **insultan o amenazan** varias veces por numero privado u oculto debes **denunciar**.







# LISTA ROBINSON

- Si te inscribes no te mandan publicidad al domicilio, ni por Internet.



## ACCESO AL SERVICIO LISTA ROBINSON CIUDADANOS

Para acceder al formulario de inscripción en el Servicio de Lista Robinson debe introducir la clave (número identidad o del documento equivalente) y la contraseña que le facilitamos por email cuando se registró.

Acceso entidades  
□□□□□□

Clave:  (DNI o documento equivalente completo. Formato: 12345678F)

Pwd:  (¡No recuerde su contraseña!)

A continuación inserte en la casilla siguiente el código de seguridad de la imagen:

**Q K D E E**

Código de Seguridad:  (Cambiar la imagen)





# Venta a domicilio

- Leer detenidamente el contrato teniendo cuidado con lo que se firma.
- Nos podemos arrepentir de una compra al existir el derecho de **revocación**.
- Si te arrepientes de la compra has de enviar un escrito a la empresa( carta, fax..) donde expones que retiren el producto, sin coste alguno, dentro de los primeros 15 días, en vez de hacerlo por teléfono.





# En las compras por Internet

- Hacerlo en paginas o empresas que tengan número de identificación y no sean de países lejanos ya que se corre el riesgo de que si existe algún problema no puedas reclamar.





# Arbitraje de consumo

- Puedes pedir un arbitraje de consumo para solventar un problema como consumidor. Al hacerlo se intenta buscar una solución a la reclamación, sin coste alguno para el consumidor.
- Es voluntario para el consumidor y para la empresa.





# Discotecas

- El local puede escoger a quien admite si tiene reservado el derecho de admisión.
- Habrá un documento donde figuren las causas justificadas para ese derecho.
- En el local tiene que haber un cartel visible que lo ponga

## RESERVADO EL DERECHO DE ADMISIÓN

En virtud de lo dispuesto en el art. 59. 1 e) del Real Decreto 2816/1982, de 27 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento General de Policía de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas.

QUEDA PROHIBIDA LA ENTRADA Y/O PERMANENCIA EN ESTE LOCAL DE TODA PERSONA QUE:

- Se encuentre en estado de embriaguez.
- Porte cualquier objeto susceptible de causar daño a personas o cosas.
- Porte o consuma cualquier tipo de drogas o sustancias psicotrópicas.
- Falta de aseo personal.
- Alborotadores comprobados.
- Provoque o incite cualquier desorden en la sala.

La Dirección





Sino no es así puedes :

1º Pedir la hoja de reclamaciones.

- 2º Llamar a la policía

**HOJA DE RECLAMACIONES. MODELO**

**GOBIERNO de CANTABRIA**  
Consejería de Industria, Turismo y Comercio

**HOJA DE RECLAMACIÓN**

*Datos de la empresa reclamada*

Nombre del establecimiento, en su caso		
Dirección del establecimiento: calle, plaza y n.º	C.P., localidad y provincia	Teléfono
Nombre o razón social del Rular	N.I.F. o C.I.F.	
Dirección: calle, plaza y n.º	C.P., localidad y provincia	
El establecimiento está adscrito al Sistema Arbitral de Consumo <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Otros datos: _____		

*Datos del reclamante*

Nombre y apellidos del reclamante			N.º del D.N.I. o pasaporte
Domicilio del reclamante: calle, plaza y n.º	C.P., localidad y provincia	Teléfono	

*Motivo de la reclamación:*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Sellos:*

\_\_\_\_\_

*Documentos que se adjuntan (facturas, folios, etc.):*

\_\_\_\_\_

*Indica que esta reclamación sea resuelta a través del Sistema Arbitral de Consumo*  Sí  No

*Fecha de la reclamación:* \_\_\_\_\_ *Firma del reclamante:* \_\_\_\_\_



# Seguros

- Hay que leer bien la póliza para saber lo que te cubre .
- Si me doy de baja del seguro tengo que avisar con, al menos, 2 meses de antelación.
- Para ello es recomendable acudir a la oficina y no hacerlo por teléfono.





# Chatear

- Tener cuidado con quien se habla por Internet. Te pueden estar engañando.
- No pongas tus datos personales en la red, ni envíes fotos comprometidas. No sabes quien las puede estar mirando.
- Evita divulgar fotos en cadena que pueda ser perjudiciales para alguien.





## PRESENTACIÓN ELABORADA POR:

- Grupo de formación del Centro Horizon.  
Amica
- Grupo del Centro Ocupacional de Santander.  
AMPROS