

Tus derechos como persona Consumidora de bienes y Servicios



Plena inclusión España ha publicado este documento en diciembre de 2025, dentro de su proyecto de Acceso a la Justicia.

Este documento ha sido **maquetado por Plena inclusión Comunidad Valenciana**.

El Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 financia este proyecto a través de la X Solidaria del Impuesto sobre la Renta.

La dirección de Plena inclusión es:

Avenida del General Perón, número 32. Piso 1.

Código postal 28020, de Madrid.



Este documento tiene una licencia llamada Creative Commons BY NC SA. Esto significa que puedes compartirlo siempre y cuando:

- Digas que es una publicación de Plena inclusión España.
- No cambies el texto o las imágenes del documento.
- Lo compartas de manera gratuita y no lo uses para ganar dinero.

Si quieres saber más sobre esa licencia, pincha en este enlace:

<https://creativecommons.org/licenses/by-ncsa/4.0/deed.es>













Con la financiación de:



POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL



Índice

	1.- Introducción	
	¿Por qué es importante esta formación?	4
	2.- Conceptos básicos	6
	3.- Derechos importantes	9
	4.- Cómo comprar de forma segura	10
	5.- Cómo hacer una devolución	20
	6.- Cómo hacer una reclamación	22
	7.- La garantía de los productos	25
	8.- Publicidad y engaños	28
	9.- Áreas de especial vulnerabilidad: servicios bancarios, suministros del hogar y transporte público	32
	10.- Responsabilidad en el consumo.....	47
	11.- Herramientas que nos ayudan	50
	12.- Notas	52



Introducción

¿Por qué es tan importante esta formación?

Todas las personas compramos cosas o usamos servicios.

Por ejemplo:

- Vamos al supermercado a comprar comida.
- Pagamos el autobús o el tren para viajar.
- Compramos un teléfono o una entrada para el cine.

Cuando hacemos esas cosas, **somos personas consumidoras**.

¿Por qué es importante esta formación?

A veces, las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo pueden tener **dudas o dificultades** al comprar o usar un servicio.

Por ejemplo:

- No entender bien la información o los precios.
- Que alguien no respete sus derechos.
- No saber cómo reclamar si algo sale mal.

Por eso esta formación es importante.

Porque queremos que **todas las personas conozcan sus derechos y puedan defenderlos con seguridad y confianza.**

Esta formación te ayudará a:

- Entender qué derechos tienes como persona consumidora.
- Saber qué hacer si algo no está bien.
- Sentirte segura y capaz cuando compras o contratas un servicio.
- Participar en la sociedad en igualdad con las demás personas.

POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE ESTA FORMACIÓN

- Es importante conocer nuestros derechos como consumidores.
- Así podremos defendernos mejor cuando compremos bienes o servicios.





Conceptos básicos

- **Consumidores de productos**

Si pagamos por cosas consumimos productos.

Ejemplo: cuando compramos una barra de pan.

- **Consumidores de servicios**

Si pagamos porque nos hagan algo consumimos servicios.

Ejemplo: cuando vamos a la peluquería a cortarnos el pelo.

- **Garantía**

Es el **compromiso** de una tienda o empresa para **arreglar, cambiar o devolver** un producto si se estropea o no funciona bien.

Ejemplo: Si tu móvil nuevo deja de funcionar, la garantía te protege para que te lo reparen o te den uno nuevo.

- **Devolución**

Es cuando **devuelves algo que compraste y recibes tu dinero o lo cambias por otro producto.**

Ejemplo: Carmen devuelve una camiseta porque no le queda bien.

- **Recibo**

Es un **papel o documento** que dice **qué has comprado y cuánto has pagado**.

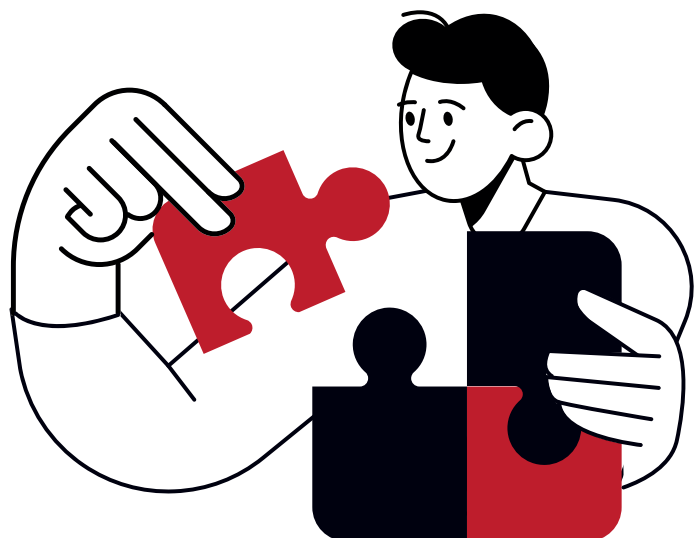
Sirve como **prueba** de la compra.

Ejemplo: Cuando Carmen paga su compra, la tienda le da un recibo con los precios.

- **Reclamación**

Es una **queja formal** que haces cuando **algo no está bien** con un producto o servicio.

Ejemplo: Carmen pone una reclamación porque le cobraron más de lo que ponía en el cartel.



CASO PRÁCTICO

Carmen vive en un piso compartido con sus amigas.
Le gusta hacer la compra, ir al cine
y usar su móvil para ver series.



¿Cuándo Carmen es persona consumidora?

- Compra comida en el supermercado.
- Paga una entrada para ver una película.
- Contrata una tarifa de móvil o de internet.

En todos estos casos, **Carmen usa su dinero para recibir un producto o un servicio.**
Por eso, **tiene derechos como persona consumidora.**



Cuando Carmen no es persona consumidora:

- Si hace voluntariado en una asociación.
- Si trabaja y cobra un sueldo.





Derechos importantes

Como persona consumidora tienes derechos a:



- **Derecho a la información clara y comprensible.**
Tienes derecho a entender bien lo que compras: el precio, cómo se usa, y qué incluye.



- **Derecho a la seguridad en los productos y servicios.**
Todo lo que compres o uses debe ser seguro y no causar daño.



- **Derecho a elegir entre diferentes opciones.**
Puedes comparar y decidir lo que prefieras.
Nadie puede obligarte a comprar algo.



- **Derecho a reclamar y devolver productos defectuosos.**
Si algo no funciona o no es como te dijeron, puedes reclamar o devolverlo.

¿Cómo comprar de forma segura?



Para realizar compras seguras, es necesario identificar información importante en los productos.

¿Qué son las etiquetas y por qué son importantes?

Una **etiqueta** es un papel o cartel que da **información importante sobre un producto**.

Puede decir:

- Qué ingredientes o materiales tiene.
- Cuándo caduca.
- Dónde está hecho.



Copos de Arroz y Trigo Integral

INGREDIENTES
Arroz (45%), **trigo** integral (28%), azúcar, **leche** desnatada en polvo, harina de **trigo**, salvado de **trigo**, germen de **trigo**, sal, emulgente (mono y diglicéridos de ácidos grasos), niacina (B3), vitamina E, vitamina B6, riboflavina (B2), tiamina (B1), ácido fólico (B9), vitamina B12 y sales de hierro.

INFORMACIÓN NUTRICIONAL

	por 100 g de producto	por ración de 30 g
Valor energético (kJ / kcal)	1614 kJ / 383 kcal	484 kJ / 114 kcal
Grasa	1.5 g	0.5 g
de las cuales:		
Saturadas	0.3 g	0.1 g
Monosaturadas	0.4 g	0.1 g
Poliinsaturadas	0.8 g	0.2 g
Hidratación de carbono de las cuales:	79 g	24 g
Azúcares	15 g	4.5 g
Fibra alimentaria	3.1 g	0.9 g
Proteína	12 g	3.5 g
Sel	0.46 g	0.14 g

VITAMINAS

	% VRN (*)	% VRN (†)
Tiamina (B1)	0.9 mg / 83%	0.3 mg / 25%
Riboflavina (B2)	1.2 mg / 83%	0.4 mg / 25%
Vitamina B6	1.2 mg / 83%	0.4 mg / 25%
Ácido Fólico (B9)	165 µg / 83%	49.5 µg / 25%
Niacina (B3)	13 mg / 83%	4.2 mg / 25%
Vitamina B12	2.1 µg / 83%	0.6 µg / 25%
Vitamina E	10 mg / 83%	3.0 mg / 25%

MINERALES

	% VRN (*)	% VRN (†)
Hierro	10 mg / 50%	3 mg / 15%

(*) VRN: Valores de Referencia de Nutrientes. La unidad de venta contiene aproximadamente 16 raciones.
ingreso de fabricación de un adulto medio (8400 kJ/2 000 kcal)

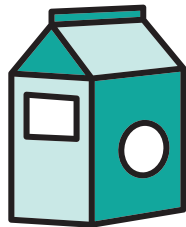
PESO NETO 500g

Las etiquetas ayudan a **comprar con seguridad** y a **saber qué estamos comprando**.

Deben ser **claras, fáciles de leer y verdaderas**.

En toda la **Unión Europea** las etiquetas siguen **las mismas normas**, para que todas las personas tengamos **la misma información y los mismos derechos**.

TIPOS DE ETIQUETAS MÁS COMUNES



Alimentos



Ropa y calzado



Cosméticos



Productos peligrosos
o de limpieza

Cómo leer la información nutricional en los alimentos

Información nutricional	
Tamaño de la porción 1/4 de taza (113 g)	
Porciones por envase 8	
Cantidad por porción	
Calorías 100	Calorías de las grasas 20
% de valor diario*	
Grasa total 2g	3%
Grasas saturadas 1.5g	7%
Grasas <i>trans</i> 0g	
Colesterol 10mg	3%
Sodio 460mg	19%
Total de carbohidratos 4g	1%
Fibra 0g	0%
Azúcares 4g	
Proteína 16g	
Vitamina A 0%	• Vitamina C 0%
Calcio 8%	• Hierro 0%

* Los porcentajes de valores diarios se basan en una dieta de 2.000 calorías

1 Tamaño de la porción

Muestra cuántas **porciones** hay en el paquete y cuánto mide cada porción (por ejemplo, una taza).

⚠ A veces el paquete tiene más de una porción.

2 Calorías

Indica cuántas **calorías** tiene una porción.

Las calorías es la manera de medir la energía que tiene un alimento o una bebida.

3 % de valor diario

Indica **cuánto aporta cada nutriente a tu dieta diaria**.
Sirve para **elegir alimentos saludables**.

4 Nutrientes que debemos limitar

Grasa total, grasa saturada, grasa trans, colesterol y sodio.

Comerlos en exceso puede causar **enfermedades del corazón, obesidad o diabetes**.

5 Nutrientes recomendados

Nutrientes necesarios cada día para estar sanos.



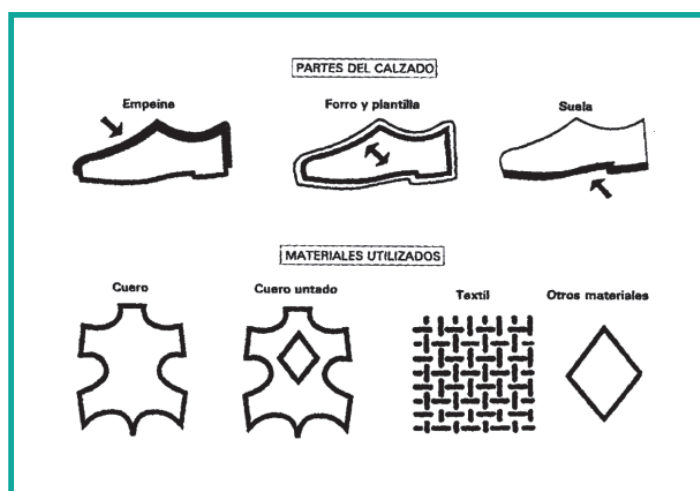
Tipos de etiquetas más comunes



- **Ropa y calzado**

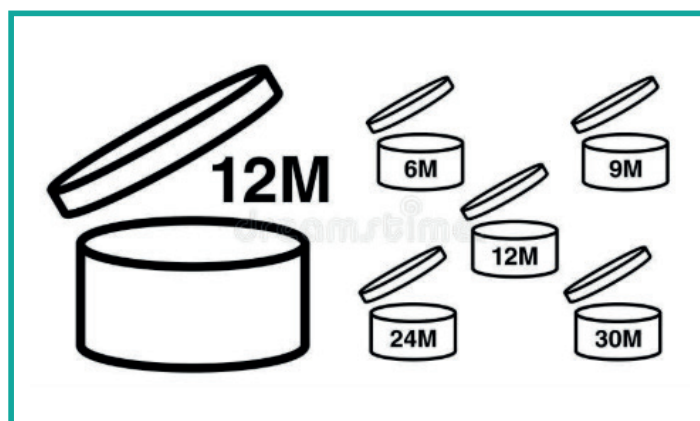
Materiales (algodón, poliéster...), porcentaje de cada uno y empresa fabricante.

En calzado: material del empeine, forro y suela.



- **Cosméticos**

Ingredientes, peso, fecha de caducidad, tiempo de uso tras abrirlo (símbolo del tarrito), e instrucciones.





- **Productos peligrosos o de limpieza**

Tienen símbolos de advertencia para usar con cuidado y proteger la salud y el medio ambiente.

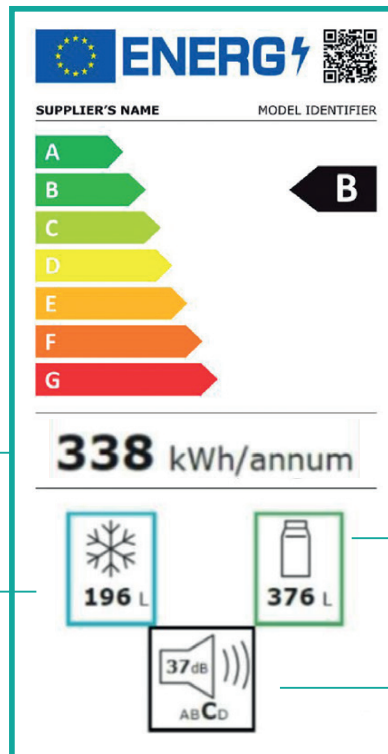


- **Electrodomésticos**

Etiquetas con el consumo de energía (de A a G), nivel de ruido y datos del fabricante.

Energía que consume al año

Peso total que cabe en un congelador



Escala de eficiencia energética

Peso total que cabe en un frigorífico

Nivel de ruido



• Otras etiquetas

- Etiqueta ecológica europea
Indica que el producto **cuida el medio ambiente**.
- Mercado CE
Significa que el producto **cumple las normas de la Unión Europea**.



• Precio

Debe ser:

- **Claro y visible**, con impuestos incluidos (IVA).
- **Por unidad o peso**, cuando se venda así.
- Si hay **rebajas**, deben aparecer **los dos precios** (antes y ahora).
- No te pueden cobrar más de lo que dice la etiqueta.



ACTIVIDAD

¿Qué aparece en cada etiqueta?

Identifica la opción verdadera.

Ingredientes: Agua, zanahoria* (10%), patata(9,3%), raíz de APIO* (6%), cebolla* (5,3%),tomate* (4%), chirivía* (2,7%), LECHE mazada reconstituida, calabaza* (1,7%), almidón modificado de maíz, LECHE desnatada reconstituida, puerro* (0,1%), nabo* (0,1%), aceite de girasol, sal, azúcar, zumo de acerola reconstituido, extracto de levadura, aromas, zumos concentrados vegetales (contiene raíz de APIO). Puede contener gluten, huevo y mostaza.
* Cultivadas de forma sostenible.

- Este alimento tiene mucho huevo.
- Este producto tiene más cantidad de zanahoria que de tomate.
- Los ingredientes con (*) están más triturados que el resto.



- Hecho a mano
- Hecho con algodón



- Pollo asado cuesta 2,90 €
- No queda pollo asado
- Pollo asado cuesta 7,95 €



- Producto tóxico
- Posibles piratas en la zona
- Restos humanos cerca

Diferencias entre comprar en una tienda o comprar en internet



- **En tienda**

Vas tú mismo al lugar (supermercado, zapatería...).

Puedes **ver, tocar o probar** los productos.

Pagas con **dinero o tarjeta**.

Te llevas el producto **al momento**.

A veces puedes **devolverlo**, según las normas de la tienda.



- **Por Internet**

Haces la compra desde **casa**, con el ordenador o el móvil.

Solo puedes **ver fotos y leer información**.

Pagas con **tarjeta o métodos online** (como PayPal).

Tienes que **esperar unos días** a recibir el pedido.

Normalmente puedes **devolverlo**, pero hay que **enviarlo de vuelta**.



No hay una opción mejor para todo el mundo.

Depende de lo que necesites:

- En tienda: si quieres **ver o probar** el producto.

- En Internet: si quieres **comodidad y más opciones**.

5 CONSEJOS PARA COMPRAR EN INTERNET DE FORMA SEGURA



Consejo 1. Fíjate en los precios

Consejo 2. Fíjate en las tiendas

Consejo 3. Fíjate en las opiniones

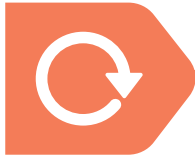
Consejo 4. Fíjate en la conexión

Consejo 5. Fíjate en las condiciones

<https://www.plenainclusion.org/noticias/5-consejos-para-comprar-en-internet-de-forma-segura/>



¿Cómo hacer una devolución?



¿Qué podemos hacer si lo que compras no está bien?

1. DEVOLVER UN PRODUCTO

Puedes **pedir que te devuelvan el dinero**, que te lo cambien o que te lo arreglen.

Pasos:

- 1.- Guarda el **ticket o factura**.
- 2.- No uses mucho el producto.
- 3.- Ve a la tienda y pide la devolución.
- 4.- Si fue por Internet, **envía un mensaje o formulario** y te dirán cómo devolverlo **por correo**.

Mira si la tienda tiene **carteles o folletos** sobre cambios o devoluciones.



Si la tienda lo permite:

- Tienes **14 días** para cambiarlo o devolverlo.
- También vale para **compras por Internet o teléfono**.

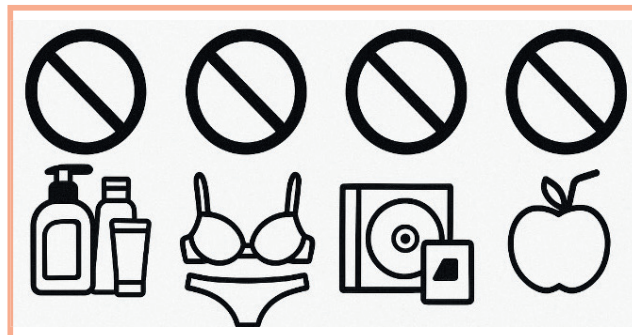
✗ Si la tienda no lo permite:

- **Puede negarse** a cambiarlo o devolver el dinero.
- A veces ofrecen un **vale**, que es un **documento o tarjeta** con un **importe de dinero** que puedes **usar más adelante** en la misma tienda.



OJO: HAY COSAS QUE NO SE PUEDEN DEVOLVER

Ejemplos: productos de higiene como cremas, ropa íntima, alimentos frescos, medicamentos...



¿Cómo hacer una reclamación?



¿Qué podemos hacer si lo que compras no está bien?

2. HACER UNA RECLAMACIÓN

- **Cómo podemos reclamar si hemos comprado en una tienda.**

Si la tienda no quiere ayudarte o no responde bien, puedes reclamar.

Pasos:

- 1.- Pide la hoja de reclamaciones (es tu derecho).
- 2.- Rellénala y pide ayuda si lo necesitas (una copia para ti y otra para la tienda)
- 3.- También puedes hacerlo por Internet en la web de consumo de tu comunidad.
- 4.- Si no responden, pide ayuda en una oficina de consumo.



RECUERDA

Guarda siempre el **ticket de compra**.

Pide **ayuda a alguien de confianza** si lo necesitas.

- **Cómo reclamar en una tienda de internet**
 - 1.- **Guarda todo:** conserva los correos, facturas y mensajes con la tienda.
 - 2.- **Contacta con la tienda:** escribe un correo o usa su formulario online.
Si tienen sistema de reclamaciones, **úsalo** y guarda la respuesta.
 - 3.- **Si no te ayudan:** habla con una **asociación de consumidores o de discapacidad**. También puedes acudir a la **OMIC, OADIS o al Defensor del Pueblo**.
 - 4.- **Si compraste en la Unión Europea:** usa la web oficial para resolver conflictos:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

RECUERDA

Si has comprado por internet, tienes **14 días** desde que recibes el producto para devolverlo **sin dar explicaciones**.
La tienda debe devolverte **todo el dinero**.



CASO PRÁCTICO

La situación

Carlos es un hombre con discapacidad intelectual. Compró unos auriculares adaptados por internet, pero cuando los recibió, no funcionaban.

El problema

Carlos intentó hablar con la tienda por correo electrónico, pero no le respondieron. Necesitaba ayuda para que le devolvieran el dinero o le cambiaran el producto.

¿Qué hizo Carlos?

- 1.- Envió una reclamación formal a la tienda por correo electrónico.
- 2.- Como no obtuvo respuesta, pidió ayuda a la OCU (Organización de Consumidores y Usuarios).
- 3.- Con su apoyo, usó la plataforma europea de resolución de conflictos online.

<https://ec.europa.eu/consumers/odr>



La garantía de los productos



La garantía de los productos.

Los productos deben **funcionar bien y sin defectos**.

Si se estropean, puedes **usar la garantía** para que **te lo arreglen o cambien gratis**.

TIPOS DE GARANTÍA

1 Garantía legal

- Es **obligatoria por ley**.
- Dura **2 años** para productos nuevos y **1 año** para los de segunda mano.
- Incluye **reparación o cambio gratis** (sin pagar piezas ni trabajo).
- En los **primeros 6 meses**, se entiende que el fallo es del producto.
- Después de 6 meses, tú debes demostrar que el fallo no fue por mal uso.
- Si no se puede reparar ni cambiar, puedes pedir:
 - **Una rebaja en el precio.**
 - **La devolución del dinero.**

2 Garantía comercial

- Es **voluntaria y extra**.
- Algunos fabricantes la dan por **más tiempo** (por ejemplo, 4 o 5 años).
- Puede cubrir solo parte del coste (por ejemplo, piezas sí, pero no la mano de obra).
- Siempre debes **leer bien las condiciones** antes de aceptarla.



CASO PRÁCTICO

Ana y su lavadora

La situación

Ana es una mujer con discapacidad intelectual.

Hace seis meses compró una **lavadora nueva** en una tienda.

Un día, la lavadora deja de funcionar: no gira el tambor y muestra un error en la pantalla.

El problema

Ana pensó que debía pagar la reparación, pero su persona de apoyo le recuerda que la **lavadora tiene garantía de 2 años**.

Por tanto, **la reparación debe ser gratuita**, ya que el fallo ocurrió dentro del periodo de garantía.

¿Qué hizo Ana?

- 1.- Fue a la tienda donde la compró y explicó el problema.
- 2.- Mostró el **ticket de compra**.
- 3.- La tienda mandó un técnico para revisar la lavadora.
- 4.- Como el fallo era de fábrica, **la arreglaron sin cobrarle nada**.



Publicidad y engaños

Qué es la publicidad y cómo puede influir.

La **publicidad** son los **anuncios** que nos muestran para captar nuestra **atención**. Pero a veces **no reflejan la realidad**.

El **vendedor** tiene la obligación de cumplir con lo que promete en la publicidad. Si hay diferencias entre lo anunciado y lo vendido, **podemos reclamar**.

¿Cómo reconocer la publicidad engañosa?

- **Promete más de lo que realmente ofrece.**
Ejemplo: un anuncio de una crema que promete quitar las arrugas en diez días.
- **Usa imágenes que no corresponden** al producto real.
Ejemplo: una pizza congelada que en la foto viene con muchos ingredientes y al abrirla trae pocos.
- **Da información confusa o incompleta** sobre el producto o las condiciones.
Ejemplo: ofrecen billetes de tren baratos, pero cuando vas a comprarlo es mucho más caro porque se han sumado otros gastos que no se anunciaban.

Cómo evitar estafas o engaños

- 1.- **Desconfía de ofertas demasiado buenas** (como “¡compra ahora y ahorra mucho!”).
- 2.- **Revisa bien los anuncios** para ver si dicen la verdad sobre lo que compras.
- 3.- **Compara precios** en varias tiendas o páginas antes de decidirte.
- 4.- **Lee las condiciones del producto**, especialmente si el anuncio no las menciona.
- 5.- **Verifica las imágenes**: si el producto en la foto parece diferente al que compras, podría ser engañoso.
- 6.- **No te dejes presionar**: si te dicen que es una oferta única o que debes decidir rápido, ¡desconfía!

RECUERDA

Si alguien te llama por teléfono ofreciéndote un producto y pidiendo tus datos personales, desconfía.

Las estafas telefónicas no siempre son evidentes, pero tú tienes derecho a no dar nunca tu información sin estar seguro.



CASO PRÁCTICO

La situación

Marta vio un **anuncio de una oferta** para comprar **entradas de teatro** con un **gran descuento**.

El anuncio decía:

“Entradas para el teatro a **mitad de precio**”.

Marta decidió aprovechar la oferta y compró dos entradas para el espectáculo.

El problema

Cuando Marta fue a pagar, vio que aparecían **cargos extras** que **no estaban en el anuncio**, como un **gasto de gestión** y una **comisión por el pago online**.

El precio total fue **mucho más alto** que el que le habían mostrado en la oferta.

¿Qué puede hacer Marta?

- 1.- **Reclamar** a la empresa que vende las entradas, pidiendo una explicación de los cargos extras.
- 2.- **Solicitar el reembolso** si no está de acuerdo con los cargos que no estaban en el anuncio.
- 3.- Si no recibe respuesta, **poner una queja o reclamación**.

Reflexiona ahora con estas preguntas:

- ¿Alguna vez has sentido que te han engañado con un anuncio o publicidad?
- ¿Te han prometido algo en un anuncio que luego no era cierto?
- ¿Te has sentido presionado a comprar algo rápidamente, sin tiempo para pensarlo bien?
- ¿Has visto un producto en un anuncio que no era igual al que recibiste?



Áreas de especial vulnerabilidad



Servicios bancarios, suministros del hogar y transporte público

SERVICIOS BANCARIOS

El uso del dinero

Todas las personas usamos **dinero cada día**:

- para comprar cosas,
- pagar facturas,
- o recibir el sueldo.

Hay **dos tipos de dinero**:



- **En metálico**: billetes y monedas (cuando pagas el pan o un café).



- **En el banco**: el dinero que no vemos, pero usamos con **tarjetas o aplicaciones del móvil**.

Hoy también podemos **consultar y pagar por internet o con el móvil**, pero hay que hacerlo **de forma segura** para evitar problemas.

La cuenta corriente

Una cuenta corriente sirve para:

- **Guardar dinero,**
- **Recibir ingresos,**
- **Hacer pagos o retirar dinero.**



La persona dueña es el **titular**.

Puede autorizar a otra persona (autorizado) para usar la cuenta.

Cada cuenta tiene un número único llamado **IBAN** (como un DNI).

Con una cuenta puedes:

- Pagar facturas, hacer transferencias, ingresar o sacar dinero.
- Ver tus movimientos en el **cajero, internet o la app del banco.**

Los bancos cobran **comisiones** por algunos servicios y deben avisarte **2 meses antes** si cambian las condiciones.

Puedes **cerrar tu cuenta** cuando quieras.



La tarjeta de débito

Una **tarjeta de débito** sirve para **pagar o sacar dinero**, pero **no es dinero**:

- En la parte **delantera** tiene **tu nombre, número (16 dígitos) y fecha de caducidad**. En la parte **trasera** está el **CVV** y el espacio para tu **firma**.
- Se usa con un **PIN secreto**. También hay tarjetas sin contacto, que se acercan al cajero o al lector.
- El banco puede cobrar **comisiones** por su uso.








CUIDA TU SEGURIDAD

- No digas tu **PIN** a nadie.
- Si te **roban la tarjeta**, **avisa al banco y denuncia** para que te devuelvan el dinero robado.



Por qué es fácil tener problemas con los servicios bancarios

Los servicios del banco pueden ser **complicados de entender**. A veces las personas tienen dudas o dificultades por varios motivos:

-  **1.- Lenguaje difícil e información poco clara**
Los contratos y documentos usan **palabras técnicas o letras pequeñas** que cuesta entender.
-  **2.- Riesgo de engaños o fraudes**
Personas desconocidas pueden intentar conseguir tus datos o tu dinero con mensajes falsos o llamadas.
-  **3.- Uso de tecnología**
Muchas operaciones son por **internet o cajeros automáticos**, y pueden ser **difíciles para algunas personas**.
-  **4.- Errores o confusiones**
Puede haber **cobros equivocados**, fallos en los pagos o mal uso de las tarjetas.
-  **5.- Falta de apoyo**
Algunas personas **no saben a quién pedir ayuda** o **tienen miedo de reclamar**.



RECUERDA

Tienes derecho a **que te explique todo en lenguaje claro**, a **pedir ayuda** y hacer una reclamación.

CASO PRÁCTICO

La situación

Pedro es un hombre con discapacidad intelectual.

Tiene una cuenta corriente en el banco donde guarda su dinero y recibe su pensión cada mes.

Un día, le llega una carta del banco diciendo que le van a cobrar una **nueva comisión** por mantener la cuenta.

Pedro no entiende muy bien la carta y se preocupa porque cree que le van a quitar dinero sin avisar.

El problema

El banco **debe informar con tiempo** (al menos 2 meses antes) de cualquier cambio en las condiciones de la cuenta.

Pedro **tiene derecho a entender la información** y a pedir ayuda para que se la expliquen de forma clara.

¿Qué puede hacer Pedro?

- 1.- **Ir al banco** y pedir que le expliquen la carta con palabras sencillas.
- 2.- **Llevar a una persona de apoyo** si lo necesita.
- 3.- Si no está de acuerdo con el cambio, **puede cerrar su cuenta sin pagar nada.**
- 4.- Si el banco no le trata bien o no le explica la información, puede **poner una reclamación.**

SUMINISTROS DEL HOGAR

Los suministros son servicios muy importantes que necesitamos para vivir en nuestra casa cada día.



Luz



Agua



Internet



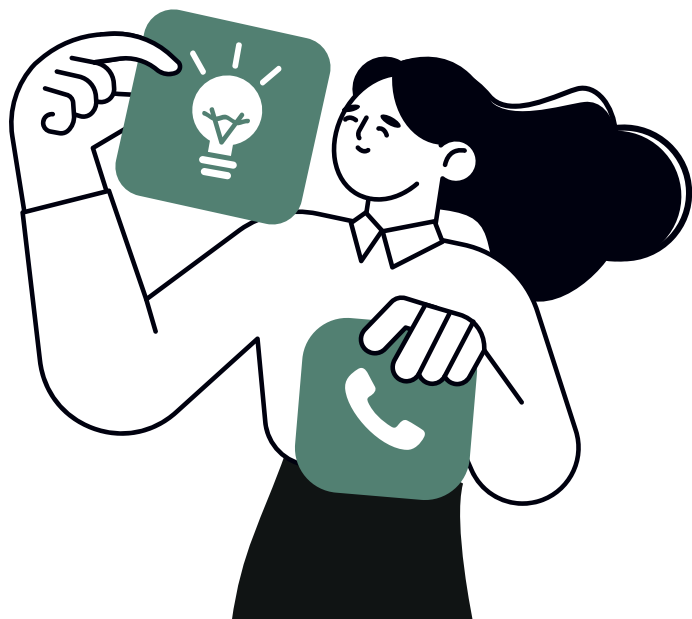
Teléfono



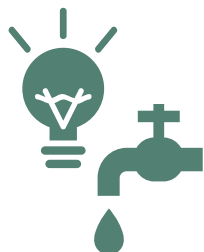
Gas

Son la luz para ver, el agua para beber y lavarnos, el gas para cocinar o calentarnos, el teléfono para hablar y el internet para conectarnos.

Pagamos a empresas para tener estos servicios.
Al pagar, somos consumidores y tenemos derechos.



Por qué es fácil tener problemas con estos servicios



LOS NECESITAMOS MUCHO

No podemos vivir sin luz o agua.

Por eso, a veces aceptamos cosas que no son buenas por miedo a quedarnos sin ellos.



LOS PAPELES SON DIFÍCILES

Los contratos tienen muchas páginas y palabras raras. Es difícil saber qué estamos firmando.



NOS VENDEN CON PRISAS

A veces nos llaman por teléfono o vienen a casa. Nos dicen que firmemos rápido y no nos explican bien las cosas.



ES DIFÍCIL CAMBIAR O DARSE DE BAJA

Si queremos ir a otra compañía o dejar un servicio, nos ponen problemas o nos cobran dinero.

Tus derechos con la luz, el agua, el gas, internet y el teléfono.

✓ Antes de firmar

Tienen que **explicarte todo bien**: el precio total, cuánto dura el contrato y si tienes que pagar más por irte antes.

✓ Contrato y copia

Debes tenerlo **por escrito o en papel duradero** y quedarte con una copia.

✓ Si te arrepientes

Si contrataste **por teléfono, internet o en casa**, tienes **14 días** para cancelar sin dar explicaciones.

✓ Facturas claras

Tienes derecho a facturas fáciles de entender, con todos los precios explicados.

✓ Pagos y cambios

Puedes **elegir cómo pagar y cambiar de compañía**.

✓ Buen servicio y aviso

No pueden **cortarte el servicio sin aviso ni motivo**. Y debe funcionar bien.

✓ Reclamar y pedir devolución

Puedes **quejarte y pedir tu dinero** si te perjudican.

✓ Bono Social

Si tienes **pocos ingresos**, puedes pedir el **Bono Social** de luz o gas (descuento en la factura).

Qué hacer para no tener problemas y cómo quejarte

1 Antes de firmar

Compara varias empresas antes de elegir.

Pide la información por escrito.

Lee bien el contrato: duración, precio y condiciones.

No firmes si no entiendes algo.

Si te meten prisa, di: *“Lo pensaré y le llamo después.”*

2 Cuando ya tienes el servicio

Revisa tus facturas cada mes.

Guarda todos los papeles: contratos, correos y números de reclamación.

3 Si algo va mal

1.- Llama a la empresa y **pide un número de reclamación.**

2.- Si no te hacen caso, **pon la queja por escrito.**

3.- Si siguen sin responder: Acude a la **OMIC** (Oficina Municipal de Información al Consumidor).

CASO PRÁCTICO

La situación

Luis, un joven con discapacidad intelectual, recibió una llamada de un hombre que **hablaba muy rápido y decía que era de su compañía de luz.**

Le pidió sus datos del banco para hacerle un “descuento”.

Luis confió y los dio, pero en realidad le cambiaron a otra compañía más cara sin que él lo entendiera.

El problema

Confió en una persona amable.

No entendió bien la información.

No sabía que lo estaban engañando.

¿Qué puede hacer Luis?

- 1.- Llamar a la nueva compañía y **anular el contrato en 14 días** (derecho de desistimiento).
- 2.- Avisar a su **compañía de siempre** para volver con ellos.
- 3.- Poner una **reclamación**.



TRANSPORTE PÚBLICO

Qué es el transporte público

El **transporte público** es un **servicio para todas las personas**.

Nos ayuda a **movernos de un lugar a otro** para trabajar, estudiar o disfrutar.

No es privado: **lo puede usar quien lo necesite**.

Tipos de transporte público:



- **Autobús:** vehículo grande con paradas fijas y rampas accesibles.



- **Metro:** tren **bajo tierra**, rápido y con **muchas estaciones**.



- **Tranvía:** va por rieles en la calle, cómodo y fácil de usar.



- **Tren:** llega a otras ciudades o pueblos.



Principales derechos

1.- Acceso para todas las personas

Puedes usar el autobús, metro, tren o tranvía.

Nadie puede negarte el viaje por tener discapacidad.

2.- Vehículos adaptados

Rampas, asientos reservados, espacios amplios y señales claras (visuales, sonoras o táctiles).

3.- Pedir ayuda

Puedes pedir apoyo al personal o a la persona conductora para subir, bajar o entender algo.

4.- Información clara

Tienes derecho a recibir avisos y horarios **fáciles de entender**, con texto, sonido o pictogramas.

TUS DERECHOS EN EL TRANSPORTE PÚBLICO



Derecho a acceder al transporte público



Derecho a pedir ayuda



Derecho a una información clara






Derecho a un transporte público adaptado

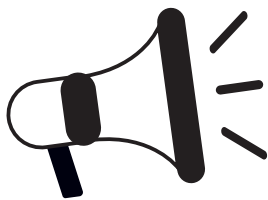
A veces, los precios o tarifas de los trenes, aviones u otros transportes son **difíciles de entender**.

Algunas tarifas son **más baratas**, pero **tienen limitaciones**.

Por ejemplo, pueden **no permitir**:

-  **Devolver o cambiar el billete.**
-  **Llevar una maleta grande.**
-  **Elegir el asiento que prefieres.**

Si quieres hacer alguna de estas cosas, tendrás que **pagar un dinero extra**.



IMPORTANTE

Si has comprado un billete de **RENFE**, tienes derecho a anularlo hasta **dos horas después de la compra**, sin importar la tarifa elegida.



RECUERDA

- Los transportes públicos tienen **tarifas especiales para personas con discapacidad**.
 - Además, las empresas de trenes y aviones suelen tener un **servicio de asistencia para el viaje**.
- Infórmate siempre antes de viajar.**

Cómo saber si te han vulnerado un derecho

A veces es difícil saberlo, pero **puedes hacerte estas preguntas:**

- ❓ ¿Me han tratado diferente por tener discapacidad?
- ❓ ¿No me han dejado hacer algo que otras personas sí pueden hacer?
- ❓ ¿Me he sentido mal, triste o excluida?
- ❓ ¿Me han dicho que no puedo usar o viajar sin una razón clara?

Si respondes “sí” a alguna, **puede que te hayan vulnerado un derecho.**

Qué puedes hacer

- ✅ **Habla** con el personal del transporte o con tu persona de apoyo.
- ✅ **Pon una reclamación.**
- ✅ **Cuenta lo que pasó a una asociación o grupo que defienda tus derechos.**



CASO PRÁCTICO

La situación

María es una mujer con discapacidad intelectual.

Cada mañana va al centro ocupacional en autobús.

Un día, al subir, el conductor le dice que **no puede usar la rampa porque “no funciona”**.

María se siente confundida y triste, porque **no puede subir sola** y el autobús se va sin ella.

Más tarde, llega otro autobús y el conductor sí baja la rampa y la ayuda.

El problema

No se respetó el **derecho de María a usar un transporte accesible**.

El primer conductor **no actuó correctamente**, porque debía asegurarse de que la rampa funcionara o buscar ayuda.

¿Qué puede hacer María?

- 1.- **Anotar** el número del autobús, la línea y la hora del incidente.
- 2.- **Poner una queja** en la empresa de transporte o en la web del ayuntamiento.
- 3.- **Contar lo ocurrido** a su persona de apoyo o a una **asociación de personas con discapacidad**.

Responsabilidad en el consumo



También tenemos obligaciones

Obligaciones de las personas consumidoras

Cuando compramos algo, tenemos **derechos** y también **obligaciones**.

Cumplirlas ayuda a que haya **respeto y justicia** entre quien compra y quien vende.

Principales obligaciones

- 1 **Usar bien los productos**
→ Sigue las instrucciones y no los dañes.
- 2 **Conocer tus derechos y usarlos bien**
→ Reclama con respeto si hay un problema.
- 3 **Pagar lo acordado**
→ Cumple el precio, el momento y la forma de pago.
- 4 **Ayudar a las autoridades**
→ Colabora si hay revisiones o productos peligrosos.
- 5 **Respetar a personas y empresas**
→ No digas cosas falsas sobre productos o marcas.

6 Cuidar el medio ambiente

→ Recicla y usa los productos con responsabilidad.

7 Guardar los tickets y facturas

→ Te servirán para reclamar si hay problemas.

Ejemplos:

- Si compras un móvil, **debes pagar el precio completo.**

- Si usas unas zapatillas, **no puedes devolverlas.**

¿Qué es el Consumo Responsable?

Consumir de forma responsable significa **comprar pensando en las personas, el medio ambiente y el futuro.**

No solo importa el precio o la calidad, también **cómo y dónde se ha hecho el producto.**

Claves del consumo responsable

1 Pensar antes de compra

→ Compra solo lo que necesitas. Evita gastar por impulso.

2 Fijarte en cómo se ha hecho

→ Elige productos que respeten a las personas y al medio ambiente.

3 Elegir opciones sostenibles

→ Compra cosas duraderas, reciclables o de comercio justo.

4 Buscar información clara

→ Mira etiquetas y elige empresas responsables.

5 Apoyar a los productores locales

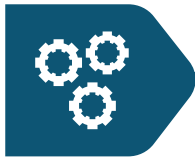
→ Compra productos hechos cerca y ayuda a los pequeños negocios.



**Reflexiona sobre tus hábitos de compra.
¿Cómo puedes mejorar tus decisiones
para un consumo responsable?**



Herramientas que nos ayudan



La tecnología puede ayudarte a **entender mejor tus derechos, tomar decisiones seguras y reclamar cuando algo no está bien.**

Aquí tienes algunas herramientas útiles:



ChatGPT, Gemini y asistentes virtuales

Te ayudan a:

- Leer y entender etiquetas o contratos.
- Calcular precios o descuentos.
- Escribir reclamaciones o correos formales.
- Resolver dudas sobre tus derechos.



Aplicaciones de lectura y accesibilidad

Ejemplos: *Seeing AI, Google Lookout, TalkBack.*

Sirven para:

- Leer textos en voz alta.
- Reconocer productos o precios en una Genda.
- Usar el móvil con la voz o gestos.



Páginas y apps de consumo accesible

Ejemplos: *OMIC online, OCU, FACUA, Consumo Responde.*

Te permiten:

- Hacer reclamaciones desde casa.
- Comparar precios y opiniones.
- Aprender sobre tus derechos de forma fácil.



Herramientas europeas de ayuda al consumidor

<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Sirve para **resolver conflictos de compras online dentro de la Unión Europea.**







www.plena-inclusion.org



TWITTER



FACEBOOK



FLICKR



INSTAGRAM



YOUTUBE



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030



POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL