

kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

EL TEMA ES

Nociones Básicas de Consumo



REVISTA
KONTSUMOBIDE
2013
Nº 17



El consumo que realiza una sociedad viene determinado por factores económicos, culturales... Los productos o servicios pueden estar a disposición de las personas en cualquier parte y pueden ser consumidos de distintas maneras y es la opción personal la que determina como se lleva a cabo.

Compras, suministros, servicios, ocio...son algunos de los ejemplos diarios en los que se desarrollan actos de consumo, sujetos a una serie de normas establecidas y muy variadas, en las que pueden surgir desavenencias entre empresas y personas consumidoras. Aspectos como qué derechos nos amparan, quiénes velan por ellos o cuáles son las vías de reclamación que podemos utilizar son algunas de las dudas frecuentes que se plantea la ciudadanía.

Esta revista pretende ser un instrumento útil de prevención de conflictos e información sobre los canales existentes de asesoramiento y reclamación.





RIIIING. 8 de la mañana. Suena el despertador. Otra vez es lunes y comienza la rutina para Aitziber: levantarse, una ducha rápida para desperezarse y un buen desayuno antes de salir al trabajo.

Y como casi todos los lunes, a correr a la parada del autobús para no perderlo. Buff por poco...

Aitziber se sienta, mira por la ventanilla y observa una larga cola de personas en la calle, algunas de las cuales parecen llevar horas allí. Una conocida cadena de establecimientos lleva días anunciando a través de

la radio y la prensa grandes descuentos y promociones en la apertura de la nueva tienda y hoy es el gran día. ¡Vaya! Parece que el mensaje ha tenido eco en la ciudadanía... Pero ¿toda esa gente de verdad necesitará los artículos o estamos ante un consumo desmedido? Aitziber se hace una propuesta: ¡Voy a tratar de ser una consumidora responsable!

¿Quiénes son personas consumidoras o usuarias?

Cualquier persona física o jurídica que adquiera, utilice o disfrute, como destinatario final, bienes o





servicios proporcionados por una empresa o un profesional. No lo es quien adquiere, utiliza o disfruta bienes o servicios para integrarlo en un proceso productivo o de prestación de servicios, incluidos los públicos.

En nuestro día a día son muchos los actos de consumo que realizamos sin ser a veces conscientes de ello. Aitziber ya ha sido consumidora desde el momento que ha utilizado el agua para la ducha, ha desayunado

productos previamente adquiridos en una tienda, ha utilizado la electricidad o el autobús para desplazarse al trabajo.

Aitziber llega a la oficina y se encuentra con un montón de trabajo acumulado. Su compañero Iosu le obliga a salir del montón de papeles para hacer un descanso a media mañana. No piensa tomar café, le sienta fatal, pero al menos le vendrá bien despejarse.

Durante la conversación, Iosu se lamenta de los problemas que está teniendo con las obras en casa. Encontró una oferta de un gremio en una publicidad que le buzonearon y ahora se arrepiente de la opción que tomó. Obras que se alargan más de lo previsto, precios que superan con creces lo presupuestado...

Y además, mientras le arreglaban la habitación, los obreros han roto una tubería que ahora tiene que arreglar y que le quieren cobrar...





Está harto de pelearse con la empresa sin conseguir nada, pero se siente impotente y no sabe dónde acudir a que le aconsejen.

Aitziber ha oído hablar de “Kontsumobide”, el Instituto Vasco de Consumo, pero no le sabe dar demasiada información al respecto y por eso le recomienda que busque alguna oficina cercana y que acuda allí.

¿Qué es Kontsumobide?

Kontsumobide (Instituto Vasco de Consumo) es un organismo autónomo, adscrito al Departamento

de Salud del Gobierno Vasco, que tiene el objetivo de definir, planificar, impulsar y ejecutar las políticas del Gobierno Vasco en materia de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias.

¿Qué acciones lleva a cabo Kontsumobide?

- *Orienta, forma e informa sobre nuestros derechos y responsabilidades y la forma de ejercerlos.*
- *Vela por que los productos y servicios puestos a nuestra disposición sean seguros e*





incorporen toda la información correcta y necesaria para su correcto uso y disfrute. Cuenta para ello con competencias de inspección y sanción de acuerdo con las disposiciones vigentes.

- *Impulsa la protección legal de las personas consumidoras y usuarias, iniciando las acciones judiciales pertinentes y personándose en las que merecen especial atención por la trascendencia o la alarma social que generan.*
- *Potencia la mediación y el arbitraje como herramientas para la resolución de conflictos en materia de consumo.*
- *Potencia y fomenta el desarrollo de las asociaciones y entidades de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias.*

Además, se relaciona y coopera con todas las administraciones públicas para avanzar en la mejora de los derechos y la protección de las personas consumidoras y usuarias.





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 17

losu le agradece la información. Decide hacer caso a Aitziber y acercarse para que le asesoren. Para ello, aprovecha Internet y entra en la página www.kontsumobide.net para buscar la oficina más cercana.

Mientras realiza la búsqueda, losu se da cuenta de toda la información que puede encontrar en la página, mucha más de la que esperaba, así que decide guardar la Web en sus Favoritos. Seguro que la aprovecha en más de una ocasión...

Ese mismo día, losu se acerca a Kontsumobide para que allí examinen toda la documentación que tiene guardada y decidir si sigue adelante con una reclamación.

¿Dónde están las oficinas de Kontsumobide?

Horario de atención de lunes a viernes: 8:30 h. a 14:00 h.

VITORIA-GASTEIZ:

Avenida Santiago, 11.

Teléfono 945-06 21 61

Fax 945-06 21 42

Correo Electrónico:

kb-araba@kontsumobide.es

BILBAO:

C/ Alameda Rekalde, 39 A - bajo.

Teléfono 94-403 15 00

Fax 94-403 19 67

Correo Electrónico:

kb-bizkaia@kontsumobide.es

DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN

C/ Easo, 10 - 5º.

Teléfono 943-02 25 47

Fax 943-02 25 72

Correo Electrónico:

kb-gipuzkoa@kontsumobide.es



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

REVISTA
KONTSUMOBIDE
2013



losu se acerca hasta Kontsumobide donde le asesoran respecto a su problema. Le hablan de la posibilidad de presentar una queja, reclamación o denuncia.

¿Pero que diferencia hay entre queja, reclamación o denuncia?

■ Queja, es la manifestación de desagrado efectuada por la persona consumidora o usuaria, hacia la persona física o jurídica que comercializa ese bien o presta

el servicio, pero mostrando sólo disconformidad, sin efectuar reclamación alguna.

■ Reclamación, es la manifestación que una persona consumidora o usuaria hace ante la Administración en relación con la solicitud de prestación de un bien o un servicio que considera insatisfactoriamente atendida o en la que ha resultado perjudicada. Y solicita, de forma expresa o tácita, una restitución, reparación o indemnización, a la que cree tener derecho.

■ Denuncia, es el escrito en el que se pone en conocimiento de la Administración Pública la posible comisión de una infracción administrativa en materia de consumo aunque la persona no considere que ha resultado particularmente perjudicada. Cuando se recibe la denuncia, la Administración, realiza las oportunas comprobaciones mediante los servicios de inspección y control y adopta si es preciso las medidas necesarias, imponiendo las sanciones correspondientes para corregir y prevenir las actuaciones infractoras.





Aunque algunos ya no es posible utilizarlos en este caso, losu recibe una serie de consejos útiles que se deben tener en cuenta y de los que tomará cuenta para la siguiente vez.

- *Solicitar y guardar el presupuesto antes de iniciar la obra.*
- *Guardar la publicidad, ya que es vinculante y obliga a la empresa a cumplir con lo establecido en la publicidad.*
- *Siempre que sea posible, acudir a empresas o profesionales que estén adheridos al Sistema Arbitral de Consumo para asegurar una solución rápida y gratuita en caso de que surja cualquier problema.*
- *Leer las condiciones del contrato (incluida la letra pequeña) para saber qué es exactamente lo que se ha firmado.*
- *Solicitar y guardar la factura (o ticket) el documento de la garantía y toda la documentación que pueda ser útil para posibles reclamaciones.*





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 17

losu quiere que además de cumplir los plazos y ceñirse a los plazos establecidos, la empresa se haga cargo del coste de la tubería rota, ¡que asciende a 450 euros! En Kontsumobide le hablan de la existencia de asociaciones de personas consumidoras, que pueden analizar el caso y que además del asesoramiento, algunas de ellas, en virtud de convenios suscritos con Kontsumobide, aportan defensa gratuita en caso de que hubiera que acudir a un juicio verbal a los tribunales.

A losu le parece interesante esa opción y decide recabar más información acerca de las asociaciones de personas consumidoras.

¿Qué son las asociaciones de personas consumidoras?

Son entidades privadas sin ánimo de lucro cuya finalidad es proteger y defender los intereses de las personas consumidoras y usuarias, bien con carácter general o en relación con productos o servicios determinados.

Kontsumobide tiene suscritos convenios con las 3 Federaciones de personas consumidoras de Euskadi. En estos convenios se recogen las acciones a realizar por las asociaciones que integran las citadas Federaciones.

REVISTA
KONTSUMOBIDE
2013





¿Qué labor realizan?

La labor de las asociaciones se puede resumir en:

- *Informar y asesorar.*
- *Defensa jurídica gratuita en juicios verbales hasta 2000€.*
- *Llevar a cabo proyectos de*

consumo como programas de información, formación, encuestas o análisis sobre calidad de bienes y servicios, divulgación de información de interés...

- *Participar en los arbitrajes de consumo convocados por la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi.*
- *Funciones de representación.*

Para ser miembro de una asociación de este tipo basta con inscribirse en ella y abonar las correspondientes cuotas.

losu está encantado con el trato recibido. Ahora tiene las ideas más claras y sabe qué opciones tiene. Aprovecha que ya está allí para preguntar acerca de un problema que tiene con su comunidad de vecinos que se niega a poner una rampa de acceso a minusválidos. Kontsumobide le dice que los Organismos de Consumo no tienen competencia en los aspectos relacionados con la propiedad horizontal... ¡Ah!, ¿no?



REVISTA
KONTSUMOBIDE
2013



¿Qué otros aspectos quedan fuera de la competencia de los organismos de consumo?

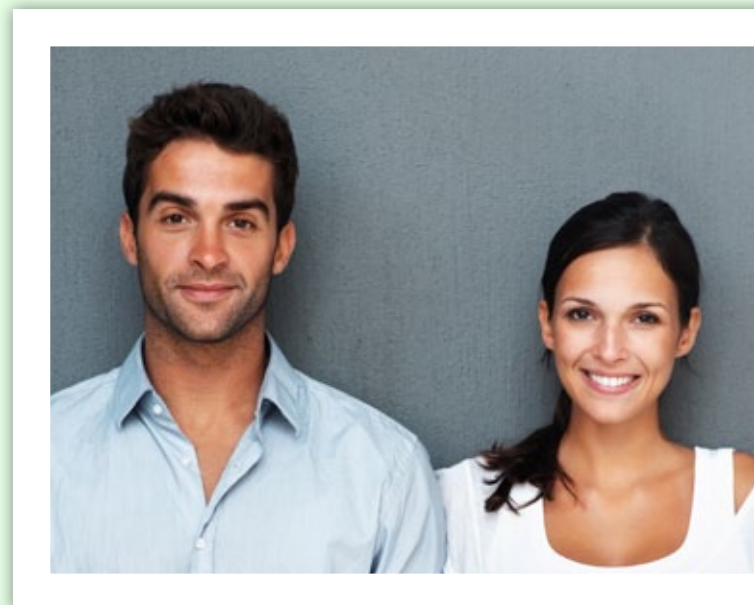
- *La compra y venta de productos y servicios entre empresas y profesionales*
- *La compra y venta de productos que se realizan entre particulares.*
- *Los servicios prestados por las Administraciones Públicas.*
- *Cuestiones laborales o de tipo familiar.*
- *Aspectos médicos en los que concurra negligencia, lesión, muerte u otras consecuencias para la salud.*

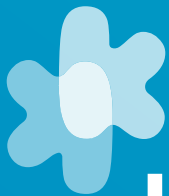
Además, en determinados sectores, existen organismos que tienen competencia específica (Bancos y entidades financieras, Inversiones, Seguros...).

Para consultar los órganos competentes en otras materias visita www.kontsumobide.net (sección Consultas y reclamaciones\Información básica\Reclamaciones. Resolución de conflictos).

Al día siguiente, losu busca a Aitziber para contarle todos los progresos hechos el día anterior. No solo siente que le han ayudado a dar los pasos correctos para reclamar en este caso, sino que además se siente más seguro porque sabe dónde buscar información y asesoramiento siempre que lo necesite y, sobre todo, sabe cuáles son sus derechos y deberes para estar alerta y PREVENIR ante otros posibles conflictos de consumo. La próxima vez no le van a pillar desprevenido...

REVISTA
KONTSUMOBIDE
2013





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

TE PUEDE PASAR A TI

Nociones Básicas de Consumo



REVISTA
KONTSUMOBIDE
2013
Nº 17



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 17

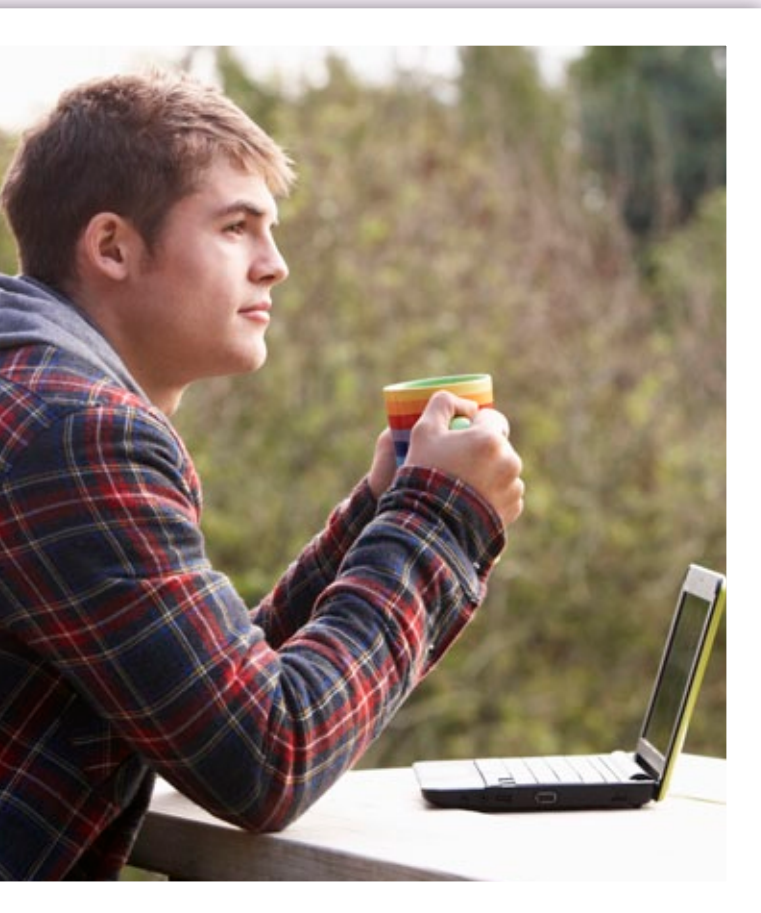
Telefonía, comercio electrónico, vivienda, compras fuera del establecimiento... Kontsumobide recibe cada año miles de consultas y reclamaciones de diferentes ámbitos que buscan ser solucionados por los distintos cauces a disposición de las personas consumidoras. Conozcamos cuáles son dichas vías de reclamación a través de un caso práctico.

Descripción del caso:

La persona reclamante compró un PC advirtiendo al establecimiento que lo necesitaba para usar en su estudio de grabación y también como ordenador personal. Unos meses después de la compra, la persona consumidora pidió su reparación por un problema de magnetización debido a la cercanía de los altavoces. Posteriormente, fue sometido a más reparaciones que implicaron el cambio de la placa base y la instalación de un nuevo sistema operativo. A pesar de ello, la persona consumidora aseguró que continuaban los mismos problemas.

El establecimiento alegó que había reparado los problemas y advertido a la persona consumidora de que no debía exponer el equipo a los altavoces para evitar su magnetización.

Ante la falta de acuerdo por ambas partes, Kontsumobide les propuso llevar el caso ante el Sistema Arbitral.





Resolución:

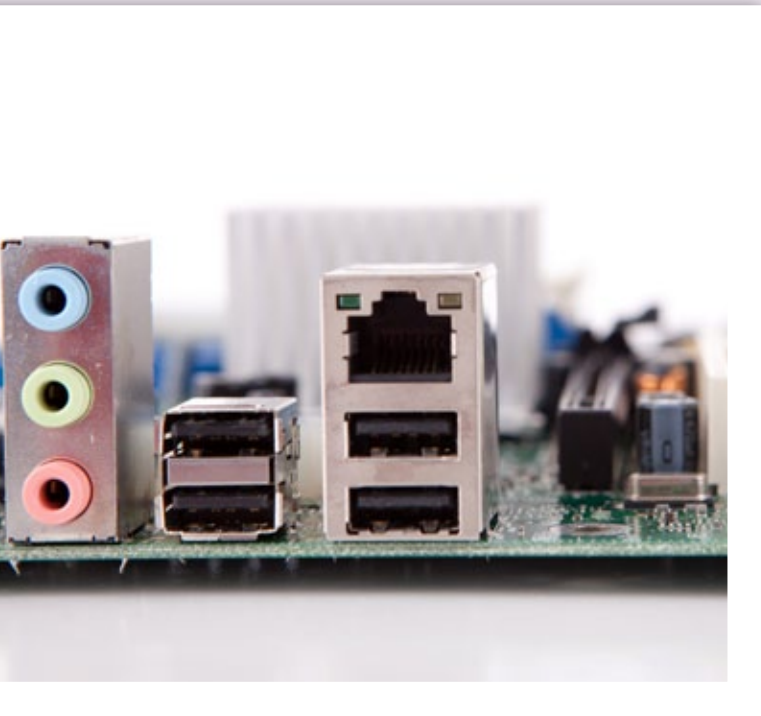
El colegio arbitral, analizadas las pruebas y escuchadas las alegaciones de ambas partes, estimó que el ordenador no cumplía las necesidades planteadas por la persona consumidora previo a la compra y que el establecimiento debía instalar una nueva placa base y el sistema operativo, y que, una vez realizadas dichas operaciones, se debía comprobar su funcionamiento en presencia del reclamante.

Este es un ejemplo de los múltiples casos que pueden ocurrir. La solución al conflicto, dado el fracaso de la vía amistosa, viene dado por el Sistema Arbitral, pero no siempre ocurre de este modo.

A continuación se reproduce la secuencia de pasos aconsejada para solucionar un conflicto de consumo.

1º Dirigirse a la empresa

Para intentar llegar a un acuerdo amistoso, tal y como realiza la persona reclamante en un primer momento. A menudo, los establecimientos tratan de solucionar el problema a través de este medio, ya que supone una mayor calidad de servicio y una mayor confianza por parte de la clientela. Además, no es necesario que intervenga la Administración. Sin embargo, en ocasiones no se logra un resultado satisfactorio. En esos casos, la siguiente opción es acudir a la vía administrativa.





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 17

Si no se consigue acuerdo por la vía de la mediación:

3º Acudir a la Junta Arbitral de Consumo y solicitar un arbitraje.

Es un procedimiento voluntario de resolución de conflictos. Es rápido, gratuito y extrajudicial. Además, la decisión o laudo que se emite tiene carácter vinculante y ejecutivo, es decir, es de obligado cumplimiento para ambas partes.

Si el establecimiento está adherido, podrá exhibir este distintivo oficial, y supone una garantía de voluntad de resolución de conflictos.

La solicitud de arbitraje debe iniciarla la persona consumidora presentando la solicitud ante un organismo de consumo y la Junta Arbitral analizará el caso y decidirá si se admite a trámite.

Para poder obtener el formulario de la solicitud, se puede acudir a la Junta

Arbitral correspondiente o a través de la página Web de Kontsumobide. En el caso propuesto anteriormente, al estar la tienda de ordenadores adherida al Sistema Arbitral, la empresa ya ha aceptado voluntariamente y de antemano dirimir las controversias que tenga con las personas consumidoras por ese sistema. En este conflicto, ha resultado favorable a la persona reclamante.





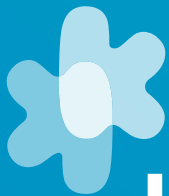
Sin embargo, al tratarse de un procedimiento voluntario, si la empresa no acepta someterse al arbitraje, esa opción desaparece, quedando como única alternativa:

4º Acudir a la Vía Judicial, es decir, acudir a los Tribunales.

En este caso la solicitud debe ser planteada en los Juzgados de primera instancia. Cuando la cuantía reclamada no supere los 2.000 euros, se lleva a cabo el denominado "juicio verbal".

Si se decide llegar a esta opción, puede ser de ayuda acudir previamente a una Asociación de Personas Consumidoras, ya que con el único requisito de asociarse, ofrecen asesoramiento gratuito y estudian el caso para ver qué posibilidades se plantean. Además, en los casos viables de éxito, y siempre que las reclamaciones no superen los 2.000 euros, ofrecen defensa gratuita en el juicio verbal.





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

DERECHOS Y DEBERES

Nociones Básicas de Consumo



REVISTA

KONTSUMOBIDE

2013

Nº 17



TIENES DERECHO A...

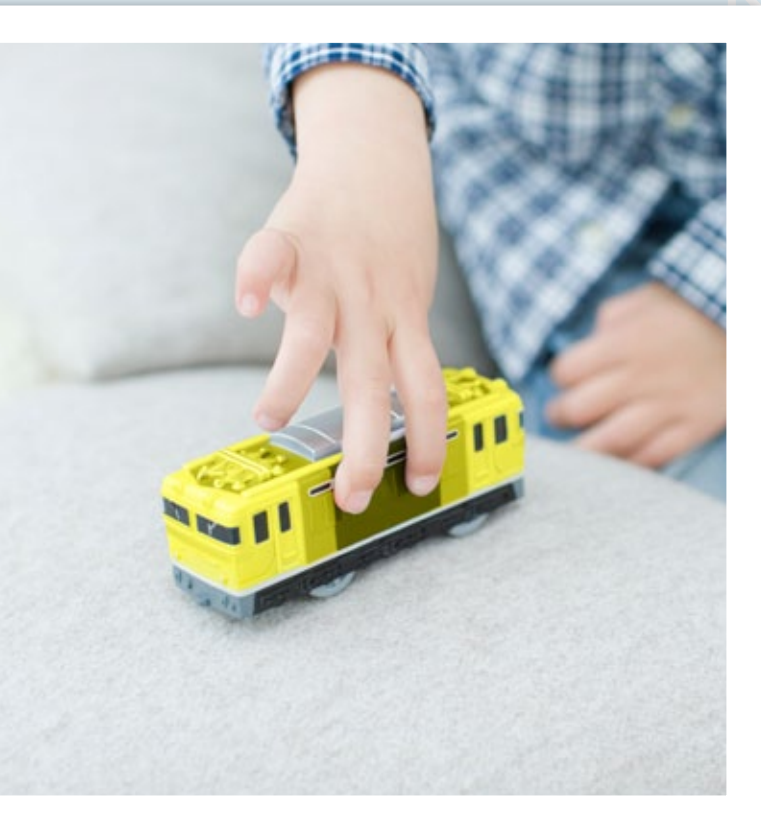
La adquisición de productos o la contratación de servicios representan un amplio abanico de situaciones frente al que la persona consumidora y usuaria no debe estar indefensa. En ese sentido, la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias, detalla y describe nuestros derechos en materia de consumo.

En este apartado describiremos brevemente en qué consisten, cómo Kontsumobide actúa para protegerlos y señalaremos las nociones básicas que debemos conocer para hacerlos valer.

Derecho relacionado con la salud y la seguridad

Juguetes que contienen piezas demasiado pequeñas que pueden ingerirse, aparatos eléctricos que pueden producir choque eléctrico, electrodomésticos que pueden causar quemaduras, aparatos con piezas defectuosas... son algunos de los productos retirados del mercado para garantizar nuestro derecho a la salud y a la seguridad.

Kontsumobide realiza campañas y acciones puntuales de inspección y control de mercado, retirando los productos que no cumplan con las especificaciones y sancionando, si





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 17

fuera necesario, a la empresa o establecimiento infractor.

Además, antes de usar un producto, es necesario leer detenidamente el etiquetado y respetar las instrucciones de uso para evitar otros posibles riesgos derivados de su utilización.

Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales

Antes de adquirir un producto o servicio debemos fijarnos si se cumple lo que pone en la publicidad, si los precios están visibles en los escaparates o si se nos está cobrando lo correcto.

Una vez adquirido el producto o servicio debemos guardar el ticket, la factura o el contrato, ya que serán documentos imprescindibles para justificar la compra, hacer valer la garantía en el caso de productos no perecederos, y para reclamar y/o exigir responsabilidades.





Derecho a la protección jurídica y a la reparación de daños

En el caso de que el producto comprado o el servicio prestado no cumplan con lo pactado, existen distintas maneras para llegar a una solución del problema, reparación de daños o indemnización.

El primer paso consiste en intentar solucionar el problema con el propio establecimiento, mediante la vía amistosa.

Si no se llega a acuerdo, nos quedan las siguientes vías para resolver el conflicto:

- *Presentar una hoja de reclamaciones, que se puede conseguir y rellenar en el propio establecimiento para intentar la mediación entre las partes. Si la tienda se encontrara en otro municipio o se negaran a dárnosla, existe la posibilidad de descargarla a través de la Web de Kontsumobide. También sería suficiente con un folio*

donde aparezcan todos los datos necesarios. Debemos acordarnos de aportar todas las pruebas que apoyen nuestra versión de los hechos (ticket, garantía...).

- *Solicitar un arbitraje de consumo: procedimiento voluntario, rápido, gratuito y cuya respuesta tiene carácter vinculante para ambas partes.*





Si esa vía no es suficiente o si se quieren reclamar daños morales solo quedaría la vía judicial.

Derecho a la información

La información que nos ofrezcan debe ser suficiente, veraz, y además objetiva y comprensible. Una correcta presentación, un etiquetado que cumpla todas las normas... son las mejores maneras de hacer valer este derecho.

No debemos confiar en aquellas ofertas que ofrecen grandes descuentos ni en los chollos, ya que

nadie regala nada y es probable que detrás de la oferta se oculte información de manera intencionada para atrapar clientes.

En contrataciones telefónicas, exigiremos siempre la información por escrito para poder valorarla con detenimiento antes de tomar la decisión.

Tampoco debemos firmar contratos sin comprender lo que implican, por lo que debemos preguntar siempre cualquier aspecto que no entendamos antes de firmar.

REVISTA
KONTSUMOBIDE
2013





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 17

Derecho a la educación y a la formación en materia de consumo

Una ciudadanía bien informada y formada previene mejor los conflictos de consumo.

Kontsumobide ofrece a través de sus centros formativos, su página Web y otros programas, un gran abanico de posibilidades formativas a todos los colectivos ciudadanos, a título particular y a grupos ya formados.

Derecho a la representación, consulta y participación

Una manera de defender los derechos de las personas consumidoras y usuarias es a través de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias. Son el cauce reconocido por ley para la representación y para poder participar en cualquier acción relacionada con el mundo del consumo.

Estas asociaciones desarrollan tareas de información, asesoramiento y educación en materia de consumo. Asimismo, constituyen una vía muy útil en la formulación de reclamaciones, además de poder disponer de servicios de asesoramiento jurídico propios. Para formar parte, es necesario asociarse y satisfacer la correspondiente cuota.

En www.kontsumobide.net se puede acceder a un listado de las asociaciones que ofrecen sus servicios en Euskadi.





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 17

Derechos lingüísticos

Las personas consumidoras y usuarias tenemos derecho a recibir en euskera y castellano la información sobre bienes y servicios.

Además, en nuestras relaciones con empresas o establecimientos que operen en el ámbito de la Comunidad Autónoma, tenemos derecho a usar cualquiera de las dos lenguas oficiales.

La ley recoge que las administraciones públicas establecerán medidas y medios para impulsar el uso del euskera en las actuaciones de las entidades que ofrecen bienes y servicios en Euskadi.

Para poder valernos de todos esos derechos, debemos tomar en cuenta una serie de consejos y precauciones que ayuden a prevenir y a resolver conflictos. Estos son algunos de ellos:

ANTES de comprar o contratar:

- *Es recomendable comparar entre diferentes ofertas para un mismo producto o servicio, para poder hacer una elección acorde a necesidades y posibilidades.*





■ Hay que vigilar qué publicidad se ofrece. El sentido común y la cautela pueden ayudar a evitar posibles engaños o desencantos.

■ Igualmente, toda publicidad ofrecida es vinculante, así que es recomendable guardarla ya que obliga a la empresa o establecimiento a cumplir lo anunciado.

■ Es fundamental conocer de antemano el precio de todo producto o servicio y, en su caso, solicitar y guardar el presupuesto previo.

■ Hay que leer y comprender todas las condiciones de los contratos antes de aceptar cualquier oferta o firmarlos, y no hay que permitir presiones o imposiciones que violenten la capacidad final de decidir libremente.

■ En compras o contrataciones a distancia, hay que saber a quién se compra o contrata, cuál es su domicilio, y sus vías y datos de contacto.

■ Y si se trata de compras o contrataciones por Internet, la Web donde se introduzcan datos personales ha de ser segura (<https> en la URL y un candado cerrado).





DESPUÉS de comprar o contratar:

- *Hay que pedir y guardar el ticket o factura, el contrato y, si hubiera garantía comercial, el documento que lo acredite. Servirán si hubiera que resolver algún conflicto.*
- *Es fundamental leer y seguir las indicaciones de las etiquetas y de las instrucciones de los productos.*
- *Si es necesario dejar un producto en depósito, hay que exigir y conservar el resguardo que lo acredite. Cuando se recoja, o aún siendo sustituido por otro, hay que pedir y guardar un certificado que indique cuándo se recibió y, en su caso, qué reparación se efectuó.*
- *La firma de cualquier contrato conlleva el obligatorio cumplimiento de sus condiciones.*
- *Ante cualquier conflicto de consumo, si se quiere reclamar, no conviene demorarlo.*

Y recuerda que el principal consejo para un consumo satisfactorio es intentar llevar a cabo un consumo responsable y sostenible.

