

DEFINICIÓN

Facilidad y rapidez para solucionar problemas que se pueden generar al realizar una compra, utilizando la INFORMACIÓN y los servicios de consumo que tengamos a nuestro alcance.

SITUACIONES PRÁCTICAS



JON vive en un apartamento pequeño en la ciudad y estando una tarde en casa, acude una comercial a venderle una enciclopedia. Le ofrece unas condiciones muy buenas de pago y Jon acepta. Casualidades de la vida, al día siguiente, su padre y su madre le ofrecen la enciclopedia que tenían en la casa de verano.

Jon se encuentra con un problema: Tiene dos enciclopedias y sólo necesita una. Pasos que sigue para solucionarlo:

- Asume que es “su problema”.
- Decide solucionarlo rápidamente ya que es consciente de que solo no se va a solucionar.
- Acude a la OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR y solicita información sobre sus derechos y obligaciones como consumidor en este supuesto.
- Se entera de que desde que recibe la enciclopedia en su domicilio tiene siete días para devolver el pedido y cancelar en contrato sin mediar explicación.
- Cancela el contrato, la empresa acude a recoger la enciclopedia y problema solucionado.

RECUERDA

- ▶ Es importante **ACEPTAR** el problema como tuyo y enfrentarte a él para resolverlo.
- ▶ Es importante **ENFRENTARTE** al problema lo antes posible (si Jon hubiera esperado, se le hubieran pasado los siete días y no hubiera podido devolver la enciclopedia).
- ▶ Es importante conocer los servicios que te ofrece tu entorno para **INFORMARTE** de tus derechos y obligaciones: Oficina Municipal de Información al Consumidor, páginas web especializadas, teléfonos de consulta gratuita...



Fondo Social Europeo
Europako Gizarte Fonda



Barakaldo
CIUDAD HIRIA

inguralde