

Su oficina del consumidor le informa, asesora y resuelve

VIVIENDA

Alquiler, compra, comunidades, fallos de construcción, compra sobre planos, multipropiedades...

SEGUROS

Pólizas, recibos, quiebras...

BANCOS Y CAJAS

Productos complejos, gastos de hipoteca, cláusula suelo, IRPH, cargos no autorizados, comisiones, tarjetas de crédito y débito...

VEHÍCULOS

Nuevos o de segunda mano, garantías, pagos aplazados, reparaciones...

ELECTRODOMÉSTICOS Y SERVICIOS TÉCNICOS

Defectos, garantías, facturas, servicios post-venta...

COMERCIO

Calidad, defectos, devoluciones, tarjetas de créditos, rebajas, liquidaciones y saldos...

SERVICIOS VARIOS, LUZ, AGUA, GAS Y TELÉFONO

Instalaciones, cobros, servicios...

VIAJES

Derechos del viajero, viajes combinados, tercera edad, publicidad...

PROFESIONES LIBERALES

Presupuesto, señal, trabajos extras, facturas y garantías en abogados, odontólogos, carpinteros, albañiles, etc.

SANIDAD

Derechos y deberes de los pacientes, información adecuada, esperas, autorización para intervención, responsabilidades sanitarias.

...Y, en general, cualquier tema que le afecta como consumidor de productos y usuario de servicios.



**La Asociación de Consumidores de Navarra IRACHE
agradece al AYUNTAMIENTO DE
VILLAFRANCA**

su sensibilidad al haber concertado con esta Asociación de Consumidores la apertura y mantenimiento de una oficina del consumidor. Además de la eficacia en la defensa de los derechos del consumidor, este es el mejor modo de cumplir con las leyes que establecen que los Ayuntamientos fomentarán y apoyarán a las Organizaciones de Consumidores.

OFICINAS DEL CONSUMIDOR DIRIGIDAS POR IRACHE

Alsasua / Atsasua, Allo, Andosilla, Ansoáin / Antsoain, Aoiz / Agoiz, Arbizu, Arguedas, Artajona, Arróniz, Azagra, Barañain, Barásoain, Baztan, Berbinzana, Beriáin, Berrioplano / Berriobeiti, Berriozar, Buñuel, Cabanillas, Cadreita, Caparroso, Cárcar, Carcastillo, Cascante, Castejón, Cendea de Galar / Galarko Zendea, Cendea de Olza / Oltzako Zendea, Cintruénigo, Corella, Etxarri Aranatz, Ezcabarte / Ezkabarte, Falces, Fitero, Funes, Fustiñana, Garinoain, Huarte / Uharte, Igúzquiza, Irurtzun, Lakuntza, Larraga, Leitza, Lekunberri, Lodosa, Los Arcos, Lumbier, Mancomunidad de Bortziriak / Bortziriak Mankomunitatea, Mancomunidad de Malerreka / Malerreka Mankomunitatea, Marcilla, Mélida, Mendavia, Milagro, Miranda de Arga, Murchante, Murillo el Cuende, Murillo el Fruto, Muruzábal, Noain (Valle de Elorz / Elortzibar), Obanos, Olazti / Olazagutía, Orkoien, Peralta, Ribaforada, San Adrián, Santacara, Sartaguda, Sesma, Tiebas, Uterga, Valle de Arakil, Valle de Salazar, Larráun / Larraun, Valtierra, Viana, Villafranca

COLABORAN:



**AYUNTAMIENTO DE
VILLAFRANCA**



**Gobierno de Navarra
Nafarroako Gobernua**



AYUNTAMIENTO DE VILLAFRANCA

OFICINA DEL CONSUMIDOR EN COLABORACIÓN CON SU AYUNTAMIENTO

DIRIGE

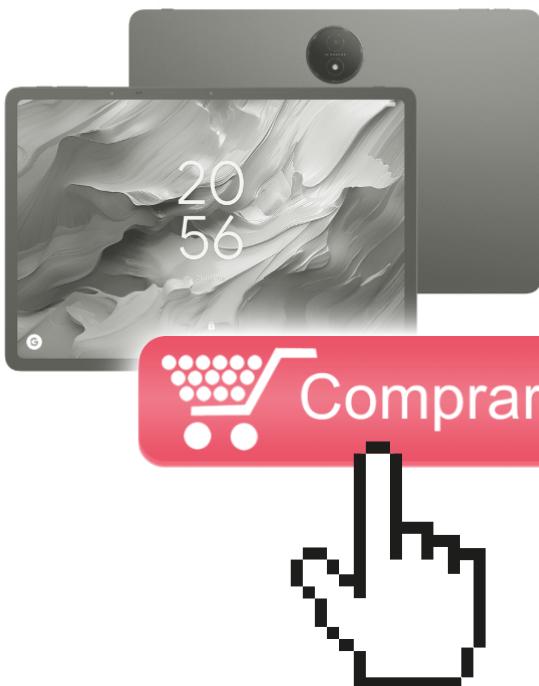


DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA

¿PUEDO REPARAR EL MÓVIL, LA TABLETA, EL ORDENADOR...?

Antes de comprarlo...

- Conserva algún documento con la oferta comercial que indique todas las características del aparato.
- Al recibirlo, asegúrate de que es el modelo que pediste y que cuenta con todas las prestaciones que presentaba la oferta. Si no es así, reclama por escrito cuanto antes y exige que te den exactamente el aparato pedido.
- Si no te dan justificante de compra al entregarte el producto, exígelo.



Si se me estropea...

- Tienes tres años de garantía en cualquier aparato nuevo comprado en España; en la Unión Europea la garantía mínima es de dos años. Si el producto es de segunda mano, pueden rebajar la garantía hasta un año.
- Localiza el tique de compra, acude a la tienda, expón el problema y entrega el aparato para que te lo reparen. Te deben dar un documento que acredite la fecha y el motivo de la entrega. Si está fuera de garantía, te deberán informar del coste de la reparación.
- Cuando lo devuelven arreglado, te deben entregar o un documento que indique la reparación efectuada si el trabajo estaba en garantía o la factura si la reparación ha sido de pago. En los dos primeros años desde la compra es el vendedor quien debe demostrar que el defecto es responsabilidad del consumidor para cobrarle por la reparación.



Y si después de la reparación...

- Si el aparato lo han arreglado dentro de la garantía (tres años desde la compra si es nuevo), tienes un año de garantía de la propia reparación; si surge cualquier problema relacionado con la intervención durante este tiempo, me lo tendrán que solucionar de forma gratuita.
- Si el aparato no estaba en garantía cuando lo arreglaron, la garantía de reparación es de tres meses.