¿Quién puede denunciar?

Quien consume. Es decir que es toda aquella persona física o entidad de hecho o de derecho, privada o pública, que como destinatario final, adquiere, disfruta, o utiliza los bienes o los servicios, o recibe información o propuestas para ello.

¿A quién se puede denunciar?

A comerciantes. Toda aquella persona física, entidad de hecho o de derecho, privada o pública que, en nombre propio o por cuenta ajena, se dedica en forma habitual a ofrecer, distribuir, vender, arrendar, conceder el uso o disfrute de bienes, o a prestar servicios, sin que necesariamente esta sea su actividad principal.

¿Qué se puede denunciar?

Faltas contra los derechos que usted tiene como consumidora o incumplimiento de las obligaciones del comerciante; tales como, incumplimiento de contratos y garantías, publicidad engañosa, especulación, pesos y medidas inexactas y falta de información en precios, etiquetas, ventas a crédito, bienes usados o reconstruidos, servicios técnicos de reparación, ausencia de instrucciones para el uso adecuado de los productos, comprobantes de compra y otros.

Quejas por mal servicio:

Agua: Acueductos y Alcantarillados tiene Contraloría de Servicios, puede consultarles al teléfono:223-50-12 o 257-92-22

Luz: Llame al servicio al cliente, teléfono:800-363-74-42.

Teléfono: Puede marcar el número 115 para trámites de teléfonos ordinarios. En caso de no tener una atención adecuada pida hablar con un supervisor o supervisora.

Farmacias: Puede poner quejas contra profesionales en farmacia, que no le atiendan adecuadamente o no se encuentren presentes cuando usted llega. Llame para solicitar los requisitos de la queja al teléfono: 297-06-76, de Fiscalía del Colegio de Farmacéuticos.

Abogados: Si ha recibido un mal servicio de parte de algún abogado, llame a la Fiscalía del Colegio de Abogados, al teléfono:253-19-47

Parte de la información en este documento está contenida en los folletos pedagógicos del Ministerio de Economía.

Cuéntele a otras...

Para más información llame a:
Instituto Nacional de las Mujeres 253-80-66
Delegación de la Mujer-Consultorios Jurídicos 233-78-95/255-13-68
Area Condición Jurídica 253-80-66 www.inamu.go.cr

Textos: Tatiana Soto Revisión Final: Eugenia Salazar INAMU, San José, Costa Rica 2005
Diseño gráfico, fotografía e impresión, roxanamarin@racsa.co.cr • Tel.: 392-6650

INAMU
Instituto Nacional de las Mujeres

La consumidora y sus derechos

Derechos de las Humanas y Consumo

Todas las personas tenemos derecho a poseer los bienes necesarios para tener dignidad, bienestar y desarrollo humano.

Esos bienes deben estar al servicio de los seres humanos, que son los más importantes. Si se valora a una persona por sus bienes, se está usando una visión deshumanizada y si se la discrimina por su pobreza, se está cometiendo una violación a su derecho humano a tener dignidad.

Las mujeres valemos por el solo hecho de ser humanas, si se nos valora como objetos decorativos o por el uso sexual que quieran darnos, por un lado nos ven como cosas pero también degradan nuestra calidad de ser personas. La publicidad nos lleva a consumir muchas cosas para parecer más bellas o más deseables sexualmente y caemos en la trampa del consumo, sin darnos cuenta.

Pero, a pesar de las presiones que recibimos de la sociedad por ser *"bellas y sexys"* podemos preguntarnos con calma:

¿Cómo puedo usar el dinero para lograr más felicidad, bienestar material y desarrollo personal para mí y mi familia?

Durante las compras

Tome en cuenta lo siguiente:

- Todos los artículos tienen que exhibir el precio final marcado, ya sea en el empaque, el recipiente, envase, etiqueta, en la góndola, anaquel o el estante donde esté acomodado, de manera que sea fácil identificarlo.
- Los aparatos eléctricos y otros artículos de manipulación deben contener las instrucciones de uso en idioma Español.
- Usted debe ser informada si los productos son reconstruidos o usados.
- En casos de reparaciones, usted debe ser informada si se usaron repuestos nuevos o usados.
- Debe recibir la factura y la garantía sobre los artículos y servicios que está comprando. Todo artículo, nuevo o usado, tiene una garantía de 30 días hábiles, a menos que se indique expresamente un plazo mayor.
- En caso de duda puede exigir que se revise el buen estado de las pesas, las básculas, las registradoras y demás instrumentos de medición.
- En caso de compras a crédito, los artículos deben exhibir la siguiente información: precio de contado y de crédito, el monto total a pagar al final del plazo, el plazo expresado en meses, el interés anual sobre saldos, comisiones cobradas y el monto de la prima.
- En los casos de sodas, restaurantes, centros de fotocopiado, salas de belleza, entre otros, los precios finales -con los impuestos y recargos incluidos- deben exhibirse mediante listas, carteles o menús.
- Cuando se trata de contratos de adhesión, la consumidora debe LEERLO y verificar que no se incluyan condiciones abusivas, y en caso que el comerciante incumpla, tendrá que asumir los daños que le provoque a la consumidora, los cuales podrá reclamar por vía judicial.
- Verifique que las ofertas se ajustan a la realidad. Podrían ser exageradas o engañosas.
- Lea la etiqueta de los productos, verifique el vencimiento, el peso y los ingredientes.
- Exija la contraseña del apartado y el comprobante (factura o tiquete de pago) cuando lo retire.
- Cuando abone en el apartado con tarjeta de crédito o débito el comerciante no debe realizar ningún recargo adicional.
- Solicite y conserve la factura o el recibo de compra. Le ayudarán en caso de reclamo.

Tarjetas de crédito

- Analice las diferentes opciones, para escoger el menor pago de intereses.
- Puede usar tarjetas de débito, y no de crédito, para gastar sólo lo que gana y no tener que pagar intereses.
- Cuídese de no gastar más de la cuenta, le pueden subir mucho los intereses.
- Lleve un control de gastos y deudas.
- Recuerde que el sistema de apartado fomenta el ahorro y evita el pago de intereses de las tarjetas de crédito.

Utilización de la imagen de las mujeres

El comercio usualmente utiliza imágenes de mujeres para hacer publicidad. En algunas ocasiones, la forma de hacerlo ofende nuestra dignidad como personas, divulgando una visión de la mujer como objeto decorativo o de uso y disfrute sexual.

Si usted se disgusta por la utilización denigrante de la imagen de las mujeres en algún comercial de radio, prensa o televisión, puede plantear una queja a la "Oficina de Control de la Propaganda Comercial que utiliza la imagen de la Mujer", del Ministerio de Gobernación. Una denuncia escrita puede presentarse en las oficinas o al fax:248-22-44. La denuncia puede hacerla en una carta dirigida al Ministerio de Gobernación, razonando los motivos por los cuales denuncia, con su nombre y teléfono o dirección para localizarle a usted, para ampliar conceptos en caso de ser necesario.

¿Dónde debo acudir para presentar una denuncia?

A las oficinas de la Unidad Técnica de Apoyo de la Comisión Nacional del Consumidor.

¿Qué pasa si tengo dudas acerca de la vialidad de la denuncia?

Puedo llamar gratuitamente al teléfono 800-266-78-66.

¿Qué debo hacer para plantear una denuncia?

- Llenar una fórmula, donde se hace constar por escrito el motivo de la denuncia, con los datos esenciales para su trámite.
- Adjuntar original y dos copias de los documentos probatorios (facturas, boletas de reparación, contratos, certificados de garantía, etc.)
- Interponer la denuncia en los plazos definidos por ley: antes de que se cumplan 30 días hábiles si es para reclamo de garantía o entrega de un bien o servicio (si el comerciante otorga plazos mayores de garantía de debe interponer dentro de ese plazo otorgado), o dos meses para cualquier otro tipo de incumplimiento.