

Derecho a desistir

El derecho a desistir de un contrato es la facultad de un consumidor y usuario para **dejar sin efecto el contrato celebrado**, notificándose así a la empresa en el plazo de **14 días naturales** sin indicar motivo y sin incurrir en **ningún coste** salvo lo previsto en la ley (artículos 102 y siguientes del Real Decreto Legislativo 1/2007) y sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase.

Cuando la empresa **no informe** en el contrato sobre el derecho de desistimiento el plazo de 14 días naturales para desistir se amplía hasta **12 meses**.

Comuníquese al empresario su derecho a desistir mediante **notificación fehaciente**, por ejemplo, enviándole carta certificada con acuse de recibo.

Recuerde, si el contrato de prestación del servicio indica que cuando lo firme, acepta y renuncia al derecho de desistimiento una vez se finalice la prestación del servicio, **no firme el contrato**, ya que perderá su derecho a desistir y no podrá dejar sin efecto el contrato.

Si desiste correctamente, el empresario deberá **reembolsarle todo pago recibido**, sin demoras indebidas y antes de transcurran **14 días** desde que desistió. Si transcurre este plazo, podrá reclamar al empresario el doble de la cantidad que abonó.

Si desea **más información** sobre este derecho y cómo ejercerlo, consulte nuestra página web o venga a nuestras oficinas.



Contratar en el domicilio

Ha de saber que cuando adquiera un producto o contrate un servicio en su domicilio, la normativa de defensa del consumidor considera esta **contratación como especial** por realizarse fuera de establecimiento mercantil (por ejemplo en su domicilio).

En su domicilio también **intentarán contactar con usted agentes comerciales** de telefonía, de otras compañías de energía eléctrica y gas, servicios urgentes o de reparación (si los llama), de empresas de productos de salud, de cursos de formación...

Consulte antes de firmar el contrato.



Servicio Municipal de Consumo
www.consumo.ayuncordoba.es



Oficina Municipal de
Información al Consumidor

Gran Capitán, 6 - Planta baja
14071 - Córdoba

Tel.: 957 499 993

Fax: 957 491 926

smc@ayuncordoba.es

Consultas de consumo

Presenciales: Martes, Miércoles
y Jueves de 10-14:30

On line a través de nuestra web
en la sección "consumidores", apartado
"información y consultas"



AEFICO

Asociación de Empresarios de Instaladores de Fontanería, Saneamiento, Gas, Calefacción, Climatización, Mantenimiento y Afines.

957456748

C/ Tomás de Aquino, 4-1º

www.aefico.com



AYUNTAMIENTO DE CÓRDOBA

**NO
abra
la puerta a
desconocidos**



**Campaña informativa
sobre las revisiones de
gas butano y gas natural**

Servicio Municipal de Consumo
SMC



Colaboran las Asociaciones de
Consumidores de Córdoba

Adicae | Augusta | Facua | Uce



AYUNTAMIENTO DE CÓRDOBA

No abra la puerta

Desconfíe de las visitas inesperadas de empresas instaladoras y revisoras de gas que vienen a su domicilio para realizar la revisión de la instalación de gas butano o de gas natural.

Si no ha solicitado de forma personal y previa el servicio de estas empresas de revisión de gas, **no abra la puerta**.

Si abre la puerta de su domicilio a desconocidos, **puede ser peligroso**.

Compruebe sus certificados anteriores de revisión para saber si ha de revisar su instalación.



Solicite presupuesto

Antes de iniciar cualquier reparación o revisión por el técnico, **solicite un presupuesto** que incluya: descripción de la avería, descripción y fecha de la reparación a realizar, coste de las piezas, de la mano de obra y desplazamiento. **Revíselo y fírmelo si está conforme**. Sin él, no sabrá el coste de la revisión o reparación y si dispone de dinero en su domicilio para poder abonar el coste de los servicios realizados.



Revisiones de gas butano

La revisión de la instalación de gas butano se realiza cada **5 años**. Antes de ese periodo, no es obligatorio revisar la instalación.

Tampoco es obligatorio aceptar **contratos de mantenimiento** anual de la instalación de gas butano.

Si le visitan técnicos, **compruebe** su último certificado de revisión para saber si debe o no realizarla.

Sobre la instalación, ha de saber que el tubo o goma flexible se cambia cuando caduca. El regulador no caduca, solo debe sustituirse si se estropea.



He abierto la puerta

Si abre la puerta de su domicilio tenga cuidado, puede tener problemas. Piense que **consiente la entrada de extraños**.

Solicite a técnicos instaladores y revisores **que se acrediten** con su DNI, el NIF de la empresa instaladora y con las identificaciones y autorizaciones que se le exigen para desarrollar su actividad.

Si los técnicos entran en su domicilio y siente amenaza, miedo o presión por hacer algo que no quiere, **llame a un familiar, vecinos o la policía: 091 y 092**



NO abra la puerta a desconocidos



Quién llama a su puerta

A su domicilio pueden llamar técnicos de gas butano o gas natural. Éstos pueden pertenecer o no a la compañía que le distribuye el gas. Por tanto, antes de permitir la entrada, solicite al técnico revisor que se acredite e identifique con documentos, para saber a **qué empresa pertenece y qué pretende**.

Para gas natural, la empresa distribuidora **mandará un técnico a su casa**. En gas butano, **usted contrata al técnico** que quiera para la revisión y la reparación si procede.



Certificado y factura

Una vez revisada la instalación de gas butano o gas natural, el instalador autorizado deberá entregarle un **certificado de revisión**. Guárdelo, así sabrá cuándo ha de revisar de nuevo la instalación en caso de que le visiten otros técnicos.

Exija factura de la revisión, y si se reparó algo, de la reparación realizada.

Si sustituye alguna pieza de su instalación, indique al técnico que desea **conservar las piezas sustituidas**. Es un derecho.



Revisiones de gas natural

La empresa distribuidora de gas natural está obligada a realizar una inspección periódica de instalaciones y aparatos de gas cada **5 años**. No hay obligación de revisar antes la instalación ni de aceptar **contratos de mantenimiento anuales** con ninguna empresa.

Con una antelación mínima de **5 días**, la empresa distribuidora de gas natural le comunicará la **fecha de visita de sus técnicos** para la inspección. El coste de la revisión le será cobrado por la distribuidora.

Si la inspección es desfavorable, podrá **contratar al técnico que desee** para reparar la instalación.



Derecho a reclamar

Todos los técnicos y profesionales que realicen la prestación de un servicio en su domicilio **han de disponer y entregar** cuando lo solicite la Hoja de Quejas y Reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía.

Solicite al técnico la Hoja de Quejas y Reclamaciones cuando el trabajo no sea satisfactorio o desee reclamar y manifestar por escrito algún hecho. Si no dispone de la Hoja o no quiere entregársela, **llame a la Policía Local (092)** para que se persone en su domicilio y levante un acta de consumo.

