

## 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](http://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](mailto: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](http://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.

