

Derechos básicos de los consumidores y usuarios

- a) La **protección contra** los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.
- b) La **protección de sus legítimos intereses económicos y sociales**; en particular, frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
- c) La **indemnización** de los daños y la **reparación** de los perjuicios sufridos.
- d) La **información correcta** sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.
- e) La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses, a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.
- f) La **protección de sus derechos** mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad,

CONTÁCTANOS A TRAVÉS DE



ConcaConsumo



Conca_Consumo



Conca Consumidores



info@concaconsumo.com

O VISITE NUESTRA PÁGINA WEB



CONSUMIDOR: DERECHOS Y OBLIGACIONES CON RESPONSABILIDAD



DERECHOS Y OBLIGACIONES

Los derechos y obligaciones de los consumidores se encuentran regulados en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, Texto refundido de la ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Garantía en los productos

La garantía de los productos está regulada por el **Real Decreto Legislativo 1/2007**, que aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Esta normativa cubre todos los contratos de compraventa de bienes existentes o por producirse, así como los contratos de suministro de contenidos o servicios digitales, incluyendo la entrega de soportes materiales de contenidos digitales.

En principio, la garantía debe ser **exigida al establecimiento vendedor**. Sin embargo, en casos donde reclamar al vendedor sea imposible o una carga excesiva, como cuando el establecimiento ha cerrado o está en concurso de acreedores, se puede reclamar al fabricante.

Plazos y prueba para reclamar la garantía de un producto

La legislación establece que la garantía para bienes nuevos es de **tres años**, mientras que para bienes de segunda mano nunca puede ser inferior a un año. Durante los primeros dos años, se presume que cualquier defecto es de origen. Después de ese período, si el establecimiento no colabora en ofrecer la garantía, el consumidor debe probar que el defecto es de origen.

Los plazos de garantía se calculan desde la fecha de entrega del producto, que coincide con la fecha de la factura, ticket o albarán. Para hacer valer la garantía, basta con presentar el **comprobante de compra, que puede ser una factura o factura simplificada**. No es necesario conservar los embalajes originales para hacer valer la garantía, ya que la ley no establece este requisito. La recomendación de conservar los embalajes originales se refiere más a cambios o sustituciones cercanos a la fecha de compra, y no tanto a reparaciones que puedan ocurrir mucho después.

¿Cuándo tengo derecho a la devolución de dinero?

Fuera de las regulaciones de garantía, solo tienes derecho a la devolución del dinero en **dos situaciones**:

1. Si compraste **artículos en perfectas condiciones** a través de una venta a distancia (internet, catálogo, tienda), tienes **14 días naturales** para devolverlos desde la entrega. Los costos de devolución deben ser asumidos por el consumidor solo si el vendedor no ha aceptado cubrirlos.

2. Si compraste los **artículos en una tienda física**, solo puedes solicitar la devolución si el producto está en **perfecto estado y la política de la tienda lo permite**. Las condiciones de devolución, plazos y método de reembolso suelen estar indicados en el ticket de compra..

Como reclamar en las compras por internet

Las compras por internet se consideran realizadas en el domicilio del consumidor. Ante problemas no resueltos amistosamente, **se debe dejar constancia escrita de la reclamación a la empresa, ya sea por correo físico o a través de los contactos indicados en la web**.

En caso de falta de respuesta o respuesta desfavorable, se pueden seguir estos pasos:

1. Si la empresa está en **España**, dirigirse a los **organismos de consumo** (Oficina Municipales de Información al Consumidor, Juntas Arbitrales de Consumo, Dirección General de Consumo de la Comunidad Autónoma...) correspondientes al domicilio del consumidor o a los juzgados locales.
2. Si es una empresa de la **Unión Europea**, se puede presentar una queja al Centro Europeo de Información al Consumidor o utilizar una plataforma de resolución de conflictos en línea
3. **Para empresas extranjeras fuera de la Unión Europea**, se debe contactar con los organismos administrativos o tribunales del país donde esté ubicada la empresa.