

10 claves para conocer tus derechos sobre consumo



Conoce
tus derechos



MADRID

1. ¿Qué garantía tienen los productos que compramos?

Todos los productos tienen una **garantía legal de 3 años** desde la entrega.

Los **contenidos o servicios digitales** tienen un plazo de garantía legal de **2 años desde la entrega**.

En la compraventa de **productos de segunda mano**, la garantía es de **3 años**, pero se puede pactar un plazo menor, nunca inferior a un año.

Opcionalmente, el fabricante o vendedor puede dar una **garantía comercial**, que mejore la garantía legal. La garantía comercial se entregará a la persona consumidora en un soporte duradero y al menos en castellano.

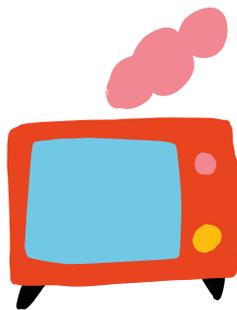
2. ¿Tengo que demostrar que el producto era defectuoso cuando me lo entregaron?

En los productos, durante **los primeros 2 años se presume** que el defecto o la falta de conformidad ya existía cuando se entregó. En el año restante, la persona consumidora tiene que demostrarlo.

En los contenidos o servicios digitales se presume que, si la falta de conformidad se manifiesta en el primer año desde la entrega, ya existía cuando se entregó.

3. ¿El producto debe ajustarse a lo anunciado?

Sí, **la publicidad es vinculante**. Se puede exigir el cumplimiento de las condiciones anunciadas.



4. Si el producto tiene un defecto ¿puedo elegir la solución?

Si el producto resulta ser defectuoso:

- Tienes derecho a la reparación gratuita o la sustitución del producto.
- Solo si esto no es posible, tienes derecho a la rebaja del precio o la devolución del producto.
- Además, puede suspenderse el pago de cualquier parte pendiente del precio hasta que el producto sea puesto en conformidad y reclamarse indemnización por daños y perjuicios, si procede.

5. ¿Tengo que reclamar la garantía ante el fabricante o ante el vendedor?

Solo si dirigirte al vendedor resulta imposible o supone una carga excesiva, puedes reclamar directamente al fabricante.

6. ¿Tengo derecho a que me devuelvan mi dinero si no quedo satisfecho o cambio de opinión?

Tienes derecho a devolver el artículo comprado solo si el establecimiento lo publicita,

salvo cuando el producto resulta ser defectuoso o compras por internet, salvo excepciones.

Si compras por internet tienes derecho a desistir de tu compra en los 14 días siguientes a la entrega.



7. ¿Pueden cobrarme gastos de devolución?

Si el producto resulta ser defectuoso y está en periodo de garantía, no.

Si compras por internet, solo podrán cobrarte los gastos necesarios para la devolución si se anuncia.

Los comercios que admiten devoluciones pueden establecer las condiciones (mediante un vale, durante un periodo, cobrando gastos de devolución...). Las condiciones de devolución del producto deben estar claras tanto en el establecimiento como en el documento que se entregue a la persona consumidora.

El derecho de desistimiento no puede confundirse nunca con la garantía a la que, en todo caso, tiene derecho la persona consumidora.

8. ¿Puede limitarse el pago con tarjeta?

Sí, pero si se impone alguna limitación al pago con tarjeta, **debe informarse previamente de forma visible.**

Si se anuncia que se admite pago con tarjeta, **deben respetarse las condiciones anunciadas.**

9. ¿El resguardo de pago con tarjeta es justificante de compra?

No, el **tique o factura** son los documentos acreditativos de la compra. **Guarda estos documentos como justificante de compra.** Puedes necesitarlo para hacer valer la garantía y para reclamar.

10. Recuerda

Los establecimientos deben tener hojas de reclamaciones.

Siempre puedes informarte o reclamar en la OMIC de tu distrito o en la OMIC Central (calle Príncipe de Vergara 140).

También por teléfono en el 010 o en el correo **omiccentral@madrid.es**

Realiza un consumo responsable, informado y sostenible.

Para una información más completa:

010

www.madrid.es/consumo