

## Derechos y deberes del consumidor

¿Qué documentos necesito para reclamar una garantía?

Serán imprescindibles documentos que acrediten la compra y pago del producto, tales como, factura, ticket de compra o contrato.

Es imprescindible que, como mínimo, estos documentos recojan los datos de comprador y vendedor, producto, importe de este y fecha de la compra.

¿Qué puedo hacer si el vendedor no responde a mi reclamación?

Si la empresa no atiende tu pretensión, puedes presentar una reclamación acudiendo a alguna de las siguientes entidades:

- OMIC de Salamanca.
- Direcciones Generales de Consumo de las CCAA (en caso de no estar empadronada/o en el municipio de Salamanca).
- Asociaciones de personas consumidoras y usuarias.



### Contactos

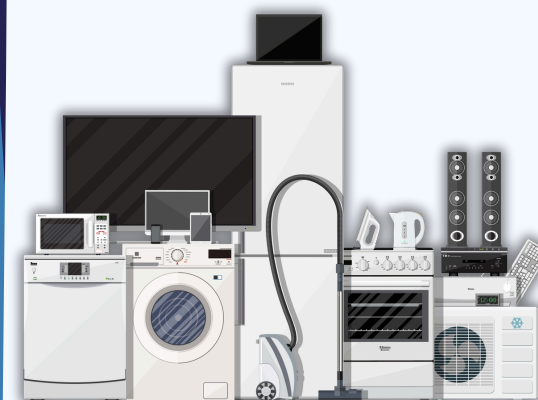
**Avd. Villamayor 55 - 37007  
Salamanca**  
Teléfono: 923282306  
E-mail: [omic@aytosalamanca.es](mailto:omic@aytosalamanca.es)

¿Quieres saber más cosas sobre consumo?

 660 68 35 94

 @omic\_salamanca

## ELECTRODOMÉSTICOS: LECTURA DE ETIQUETADO Y GARANTÍAS



## Etiquetado

¿Qué es la eficiencia energética y qué significa la escala de la etiqueta energética (A-G)?

La eficiencia energética de un electrodoméstico es la capacidad del mismo para realizar la función para la que fue creado con un consumo energético reducido. La escala A-G indica la eficiencia energética de un aparato con respecto a su grupo de productos, siendo A la más eficiente y G la menos eficiente

¿Qué información recoge la etiqueta energética con carácter general?

- Fabricante
- Modelo y marca
- Categoría de eficiencia energética
- QR vinculado a la normativa de la UE
- Pictogramas con información del electrodoméstico

¿Qué otros datos puede incluir la etiqueta?

En función del tipo del electrodoméstico (frigorífico, lavavajillas, lavadora...) contendrán, además de los datos recogidos en el apartado anterior, los siguientes (entre otros):

- Capacidad de carga o espacio de almacenamiento
- Nivel de ruido expresado en decibelios
- El consumo de energía expresado en kWh en función del programa
- Consumo de agua
- Duración del programa

## Garantías

¿Cuánto dura la garantía de un electrodoméstico?

La garantía legal dura 3 años desde la entrega del bien (art. 120 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre)

La garantía comercial tiene carácter voluntario para los fabricantes y puede ofrecer una garantía adicional a la legal, siendo posible decidir qué cubre y durante cuanto tiempo.

Para los productos de segunda mano, el periodo de garantía legal, no podrá ser inferior a 1 año desde la entrega.

¿Qué cubre la garantía?

Siempre y cuando el defecto sea atribuible a un fallo de fabricación y no a un mal uso del producto, la garantía cubre su reparación o, en su caso, su sustitución por uno nuevo.

¿Qué hacer cuando el electrodoméstico se avería dentro del periodo de garantía?

Debes contactar con el vendedor o, en su defecto, con el fabricante. Es fundamental, para cualquier incidencia, conservar la factura o ticket de compra del electrodoméstico o dispositivo que atestigüe la compra y la fecha de esta.

¿Y si se ha pasado el periodo de garantía?

En el caso de que la garantía, legal o comercial, haya expirado (salvo que el fallo del producto estuviera oculto y/o preexistente y en conocimiento del fabricante) el arreglo y los gastos derivados correrán a cargo de la persona consumidora.

## Tiempos de cambio y reparación

¿Cuánto tiempo puede tardar la reparación?

La ley no indica nada al respecto. Sin embargo, el tiempo de reparación no debe ser excesivo y su estimación deberá estar recogida en el presupuesto. Si supera un plazo razonable, el consumidor puede reclamar una solución alternativa (por ejemplo un electrodoméstico temporal de sustitución). Esta gestión no supone ningún coste, ni de piezas, ni de mano de obra, ni gastos de envío u otros.

¿Puedes exigir la sustitución si la reparación no funciona?

Sí. Si el defecto persiste tras la reparación podrá pedir la sustitución del producto, teniendo que ser este de características similares, nunca peores.

¿Puedes exigir el reembolso del producto?

Sí, siempre y cuando no pueda el fabricante garantizarle el arreglo o sustitución del producto por uno igual o de similares características.

¿Tiene el fabricante la obligación de garantizar un suministro de piezas?

Los fabricantes están obligados a garantizar la disponibilidad de piezas de repuesto durante al menos 10 años a partir de la fecha en la que el bien deje de fabricarse (art. 127 bis RDL 7/2021)