

¿QUÉ ES UNA GARANTÍA?

Cuando compras un producto, tienes derecho a que **funcione correctamente y sea conforme a lo que se anunció** o te explicaron al venderlo.

Si no es así, puedes exigir al vendedor una **solución sin coste adicional**.

Las garantías sirven para protegerte si un producto:

- **Falla.**
- Viene **defectuoso**.
- **No funciona como debería.**
- **No coincide** con lo que compraste.

No todas las garantías son iguales, **algunas** son **obligatorias por ley** y otras son **comerciales o ampliadas**. Conocerlas te permitirá reclamar correctamente.

NORMATIVA APLICABLE

- **Real Decreto Legislativo 1/2007**, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.
- **Directiva (UE) 2019/770** del parlamento europeo y del consejo de 20 de mayo de 2019 relativa a determinados aspectos de los contratos de suministro de contenidos y servicios digitales.
- **Directiva (UE) 2019/771** del parlamento europeo y del consejo de 20 de mayo de 2019 relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes.

Asesoramos en consumo responsable



Contacto

C.M.I. Victoria Adrados
Avd. Villamayor 55 - 37007
Salamanca

Teléfono: 923282306
E-mail: omic@aytosalamanca.es

¿Quieres saber más sobre consumo?
¡Síguenos en nuestras redes sociales!

 @omic_salamanca  660 68 35 94  OMIC Ayto Salamanca

GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES

Lo que debes saber al comprar un producto



 **Escuela de Consumo**
Ayuntamiento de Salamanca

TIPOS DE GARANTÍA

GARANTÍA LEGAL



- Obligatoria por ley.
- La debe dar el vendedor.
- Cubre falta de conformidad del producto.
- Plazo general: 3 años desde la compra bienes nuevos y 1 año en productos de segunda mano.
- Producto reparado: el plazo de garantía se suspende mientras dura la reparación y se reanuda cuando el producto se entrega nuevamente al consumidor.

GARANTÍA COMERCIAL



- Voluntaria.
- Puede ofrecerla el vendedor o fabricante.
- No puede limitar ni sustituir los derechos reconocidos en la garantía legal.
- Debe indicar duración, alcance y condiciones.

AMPLIACIÓN DE GARANTÍA



- Se contrata aparte.
- Extiende la duración o cobertura inicial.
- Debe quedar clara en el contrato o ticket.

DEVOLUCIONES



TIENDA FÍSICA

Las tiendas no están obligadas a devolver el dinero si el producto está en buen estado, salvo que lo indiquen en su política comercial.

Pueden optar por:

- Cambio.
- Vale/tarjeta regalo sin fecha de caducidad.
- Devolución del importe (si lo ofrecen).



COMPRAS ONLINE

- Derecho de desistimiento: puedes devolver sin necesidad de justificar el motivo.
- Plazo general: 14 días naturales desde la entrega.
- Reembolso del precio pagado.
- En algunos casos, el consumidor asume los gastos de la devolución.

EXCEPCIONES



No aplican al desistimiento:

- Bienes personalizados.
- Productos precintados por higiene.
- Contenido digitales consumidos.
- Alimentos frescos.

SI EL PRODUCTO FALLA, ¿QUÉ HACER?



PASOS A SEGUIR:

1. Acude al vendedor con el ticket o factura.
2. Solicita reparación, sustitución o reembolso.
3. Exige hoja de reclamaciones si no hay solución.

OPCIONES DE SOLUCIÓN



Cuando el producto no sea conforme, la persona consumidora tendrá derecho a:

- La reparación o sustitución del producto.
- La rebaja del precio o la resolución del contrato (devolución del importe), cuando la reparación o sustitución no sean posibles o no resulten adecuadas.

La medida aplicable se adoptará conforme a la normativa vigente en materia de garantías.

DOCUMENTACIÓN ÚTIL



- Ticket o factura
- Garantías
- Justificantes de reparación
- Comunicaciones con la empresa

