

3.º ESO · CFG · UNIDAD 11

Comprar con derechos

Derechos de quien compra: garantía, desistimiento, coste real y reclamaciones

11

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a…

- Enumerar los derechos básicos de quien compra y sus obligaciones.
- Distinguir la garantía legal de la garantía comercial y saber qué puedes pedir si un producto falla.
- Explicar el derecho de desistimiento en las compras a distancia: plazo, excepciones y quién paga la devolución.
- Calcular el coste total de una compra (precio, envío e impuestos) y el coste de devolver si desistes.
- Entender por qué el mismo producto puede tener precios distintos según la web, el envío y el momento.
- Seguir los pasos para reclamar y redactar una reclamación sencilla.

SITUACIÓN DE PARTIDA · CASO FICTICIO

Una situación de partida



Es mayo en 3.º B del IES Ribera Norte. Hugo necesita unas zapatillas para el verano y ha encontrado un buen precio en una web. Cuando vuelve a mirar, el precio ha subido. Dani dice que «es el algoritmo»; Lucía prefiere comparar con una tabla. Inés Varela ha dejado en la pizarra una pregunta: ¿qué puedes exigir cuando compras?

❓ **Si compras unas zapatillas y a los dos meses se despega la suela, ¿a quién se lo reclamarías y qué pedirías?**

❓ **¿Puedes devolver siempre lo que compras por internet? ¿Y lo que compras en una tienda?**

❓ **Dos webs venden lo mismo: una a 74,90 € y otra a 79,00 €. ¿Qué más mirarías antes de decir cuál es más barata?**

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

- **11.1** Derechos y obligaciones de quien compra
- **11.2** La garantía
- **11.3** Comprar a distancia: 14 días para desistir
- **11.4** Por qué cuesta lo que cuesta
- **11.5** Reclamar

Derechos y obligaciones



Información

Información correcta sobre lo que compras.



Protección

De tu salud y de tus intereses económicos.



Reclamar

Vías eficaces para reclamar.



Obligaciones

Pagar, usar bien y leer lo que aceptas.

CLAVE

Guarda el tique, o el correo de confirmación y una captura, como prueba de la compra.

Garantía legal y comercial



Legal

- La impone la ley y la da el vendedor
- Tres años en bienes; dos en contenidos digitales
- Obligatoria

VS



Comercial

- Una promesa voluntaria y adicional
- Dura lo que prometa
- Se suma a la legal, no la sustituye

CLAVE

Primero se pide **reparar o sustituir**, sin coste. Solo si no es posible, la rebaja o la devolución del dinero.

La suela que se despega

DATO	CÁLCULO	RESULTADO
Garantía legal de bienes	3 años × 12	36 meses
Meses transcurridos	Dato	10 meses
Quedan de garantía	36 − 10	26 meses
Quedan de presunción	24 − 10	14 meses

CLAVE

Dentro de la presunción, el vendedor tiene que demostrar que fue mal uso.

Desistir: 14 días

1 → 2 → 3 → 4

Recibes

Los 14 días naturales cuentan desde la recepción: si llega el 5 de mayo, hasta el 19.

Comunicas

Se avisa antes de que acabe el plazo, con constancia: un correo o un formulario.

Devuelves

Hay un máximo de 14 días más; el coste directo suele pagarlo quien compra.

Reembolso

El vendedor devuelve todo, incluido el envío normal de ida, en 14 días.

CLAVE

Excepciones: productos a medida, que se estropean con rapidez o precintados abiertos, y la **tienda física**.

Las zapatillas de tres precios

DÓNDE	PRECIO + ENVÍO	TOTAL	SI LAS DEVUELVES, PIERDES
zapalia.es	79,99 € + 4,95 €	84,94 €	5,95 €
corremas.es	74,90 € + 9,90 €	84,80 €	6,95 €
pisadas.es	84,00 € + 0,00 €	84,00 €	0,00 €
Tienda física	86,00 €	86,00 €	0,00 €

CLAVE

El **coste real** suma precio, envío, impuestos y devolución.

Reclamar paso a paso

1. **Habla**
   Con el vendedor: qué pasa y qué pides.
2. **Hoja de reclamaciones**
   Un formulario oficial; en línea, el canal que indique la web.
3. **Oficina de consumo**
   Tramitan tu reclamación.
4. **Arbitraje**
   Voluntario y gratuito, si el vendedor está adherido.

CLAVE

Un escrito educado, con hechos y pruebas, se tramita mejor. En Galicia atiende las reclamaciones el Instituto Galego do Consumo e da Competencia.

REPASO

Ideas clave

- **Derechos y obligaciones.** Derechos básicos, pagar, usar bien, leer, suscripciones, información clara antes de comprar.
- **Garantía.** Legal: 3 años (bienes), reparar o sustituir primero, comercial: voluntaria y adicional, si no se puede: rebaja o devolución del dinero.
- **Desistir.** 14 días naturales a distancia, excepciones, devolución: suele pagarla quien compra, plazo desde la recepción.
- **Coste real.** Precio, envío, impuestos, devolución y precios dinámicos, compras fuera de la ue, comparar con una tabla: precio, envío y devolución.
- **Reclamar.** Vendedor, hoja, consumo y otras vías, escrito con datos, instituto galego do consumo, guardar pruebas.

PARA TERMINAR

Para pensar

1. ¿En qué se diferencian desistir y reclamar?
2. ¿Qué sumarías para comparar dos precios?
3. ¿Cuál es el primer paso para reclamar?



¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.

📝 **Resumen**

✅ **Test**

👆 **Interactivos**

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**