Unidad 11 · Comprar con derechos

Resumen · Libro del alumno, págs. 169–184

Al comprar, el **consumidor** tiene derechos básicos (información, protección de su salud y de sus intereses, reparación de daños y vías eficaces para reclamar) y la obligación de pagar y cumplir lo pactado; usar bien lo comprado y leer lo que acepta son buenas prácticas. La **garantía legal** obliga al vendedor a responder durante tres años de los defectos de un bien; primero se pide la reparación o la sustitución y, si no es posible, la rebaja o la devolución del dinero. La **garantía comercial** es voluntaria y se suma a la legal. El derecho de **desistimiento** permite echarse atrás en una compra a distancia en 14 días naturales desde la recepción, con excepciones, y la devolución suele pagarla quien compra si se le informó; no es lo mismo que **reclamar** por un defecto. El **coste real** de una compra suma precio, envío, impuestos y devolución, y el precio puede variar según la web y el momento. Si algo falla, un camino orientativo es hablar con el vendedor, usar la hoja de reclamaciones, acudir a la oficina de consumo y, si procede, a la mediación, al arbitraje (si hay adhesión o acuerdo) o a la vía judicial. En Galicia atiende las reclamaciones el Instituto Galego do Consumo e da Competencia. Una **urgencia artificial**, como «solo quedan 2», no debe decidir por ti. Antes de pagar, conviene guardar las pruebas de la compra: capturas, correos y el justificante. Y reclamar es un derecho normal, no un conflicto personal.

Derechos y obligaciones

- Derechos básicos
- Pagar, usar bien, leer
- Suscripciones
- Información clara antes de comprar
- Reparación de daños y vías eficaces para reclamar

Garantía

- Legal: 3 años (bienes)
- Reparar o sustituir primero
- Comercial: voluntaria y adicional
- Si no se puede: rebaja o devolución del dinero
- Defecto no es arrepentimiento

Desistir

- 14 días naturales a distancia
- Excepciones
- Devolución: suele pagarla quien compra
- Plazo desde la recepción
- No es lo mismo que reclamar

Coste real

- Precio, envío, impuestos
- Devolución y precios dinámicos
- Compras fuera de la UE
- Comparar con una tabla: precio, envío y devolución
- Urgencia artificial: «solo quedan 2»

Reclamar

- Vendedor, hoja, consumo y otras vías
- Escrito con datos
- Instituto Galego do Consumo
- Guardar pruebas
- Mediación o arbitraje si procede

DÓNDE SE EXPLICA EN EL LIBRO

- **11.1** Derechos y obligaciones · 171
- **11.2** Garantía · 172–173
- **11.3** Desistimiento · 173–175
- **11.4** Coste real · 175–177
- **11.5** Reclamar · 177–178

Material complementario del libro del alumno. Las personas, empresas y situaciones de los casos son ficticias, salvo que se indique otra cosa.