

3.º ESO · CFG · UNIDADE 11

Comprar con dereitos

Dereitos de quen merca: garantía, desistimento, custo real e reclamacións

11

PARA COMEZAR

Nesta unidade aprenderás a...

- Enumerar os dereitos básicos de quen compra e as súas obrigas.
- Distinguir a garantía legal da garantía comercial e saber que podes pedir se un produto falla.
- Explicar o dereito de desistimento nas compras a distancia: prazo, excepcións e quen paga a devolución.
- Calcular o custo total dunha compra (prezo, envío e impostos) e o custo de devolver se desistes.
- Entender por que o mesmo produto pode ter prezos distintos segundo a web, o envío e o momento.
- Seguir os pasos para reclamar e redactar unha reclamación sinxela.

SITUACIÓN DE PARTIDA · CASO FICTICIO

Unha situación de partida



É maio en 3.º B do IES Ribera Norte. Hugo necesita unhas zapatillas para o verán e atopou un bo prezo nunha web. Cando volve mirar, o prezo subiu. Dani di que «é o algoritmo»; Lucía prefire comparar cunha táboa. Inés Varela deixou no encerado unha pregunta: que podes esixir cando compras?

❓ **Se compras unhas zapatillas e aos dous meses se despega a sola, a quen llo reclamarías e que pedirías?**

❓ **Podes devolver sempre o que compras por internet? E o que compras nunha tenda?**

❓ **Dúas webs venden o mesmo: unha a 74,90 € e outra a 79,00 €. Que máis mirarías antes de dicir cal é máis barata?**

MAPA DA UNIDADE

O que imos ver

11.1 Dereitos e obrigas de quen compra

11.2 A garantía

11.3 Comprar a distancia: 14 días para desistir

11.4 Por que custa o que custa

11.5 Reclamar

Dereitos e obrigas



Información

Información correcta sobre o que mercas.



Protección

Da túa saúde e dos teus intereses económicos.



Reclamar

Vías eficaces para reclamar.



Obrigas

Pagar, usar ben e ler o que aceptas.

CLAVE

Garda o tique, ou o correo de confirmación e unha captura, como proba da compra.

Garantía legal e comercial



Legal

- Impóñea a lei e dáa o vendedor
- Tres anos en bens; dous en contidos dixitais
- Obrigatoria

VS



Comercial

- Unha promesa voluntaria e adicional
- Dura o que prometa
- Súmase á legal, non a substitúe

CLAVE

Primeiro pídese **reparar ou substituír**, sen custo. Só se non é posible, a rebaixa ou a devolución do diñeiro.

A sola que se despega

DATO	CÁLCULO	RESULTADO
Garantía legal de bens	3 anos × 12	36 meses
Meses transcorridos	Dato	10 meses
Quedan de garantía	36 − 10	26 meses
Quedan de presunción	24 − 10	14 meses

CLAVE

Dentro da presunción, o vendedor ten que demostrar que foi mal uso.

Desistir: 14 días

1 → 2 → 3 → 4

1 Recibes

Os 14 días naturais contan desde a recepción: se chega o 5 de maio, ata o 19.

2 Comunicas

Avísase antes de que remate o prazo, con constancia: un correo ou un formulario.

3 Devolves

Hai un máximo de 14 días máis; o custo directo adoita pagalo quen merca.

4 Reembolso

O vendedor devolve todo, incluído o envío normal de ida, en 14 días.

CLAVE

Excepcións: produtos feitos a medida, que se estragan con rapidez ou precintados abertos, e a **tenda física**.

As zapatillas de tres prezos

ONDE	PREZO + ENVÍO	TOTAL	SE AS DEVOLVES, PERDES
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 €
Tenda física	86,00 €	86,00 €	0,00 €

CLAVE

O **custo real** suma prezo, envío, impostos e devolución.

Reclamar paso a paso

1. **Fala**
   Co vendedor: que pasa e que pides.
2. **Folla de reclamacións**
   Un formulario oficial; en liña, o canal que indique a web.
3. **Oficina de consumo**
   Tramitan a túa reclamación.
4. **Arbitraxe**
   Voluntaria e gratuíta, se o vendedor está adherido.

CLAVE

Un escrito educado, con feitos e probas, tramítase mellor. En Galicia atende as reclamacións o Instituto Galego do Consumo e da Competencia.

REPASO

Ideas clave

- **Dereitos e obrigas.** Dereitos básicos, pagar, usar ben, ler, subscricións, información clara antes de comprar.
- **Garantía.** Legal: 3 anos (bens), reparar ou substituír primeiro, comercial: voluntaria e adicional, se non se pode: rebaixa ou devolución do diñeiro.
- **Desistir.** 14 días naturais a distancia, excepcións, devolución: adoita pagala quen compra, prazo desde a recepción.
- **Custo real.** Prezo, envío, impostos, devolución e prezos dinámicos, compras fóra da ue, comparar cunha táboa: prezo, envío e devolución.
- **Reclamar.** Vendedor, folla, consumo e outras vías, escrito con datos, instituto galego do consumo, gardar probas.

PARA REMATAR

Para pensar

1. En que se diferencian desistir e reclamar?
2. Que sumarías para comparar dous prezos?
3. Cal é o primeiro paso para reclamar?



Agora tócache a ti!

Repasa, practica e comproba o que aprendiches.

📝 **Resumo**

✅ **Test**

👆 **Interactivos**

Libro, presentacións, resumos e tests gratuítos en **josesande.com**