Unidade 11 · Comprar con dereitos

Resumo · Libro do alumnado, páxs. 169–184

Ao comprar, a **persoa consumidora** ten dereitos básicos (información, protección da súa saúde e dos seus intereses, reparación de danos e vías eficaces para reclamar) e a obriga de pagar e cumprir o pactado; usar ben o comprado e ler o que acepta son boas prácticas. A **garantía legal** obriga o vendedor a responder durante tres anos dos defectos dun ben; primeiro pídese a reparación ou a substitución e, se non é posible, a rebaixa ou a devolución do diñeiro. A **garantía comercial** é voluntaria e súmase á legal. O dereito de **desistimento** permite botarse atrás nunha compra a distancia en 14 días naturais desde a recepción, con excepcións, e a devolución adoita pagala quen compra se se lle informou; non é o mesmo que **reclamar** por un defecto. O **custo real** dunha compra suma prezo, envío, impostos e devolución, e o prezo pode variar segundo a web e o momento. Se algo falla, un camiño orientativo é falar co vendedor, usar a folla de reclamacións, acudir á oficina de consumo e, se procede, á mediación, á arbitraxe (se hai adhesión ou acordo) ou á vía xudicial. En Galicia atende as reclamacións o Instituto Galego do Consumo e da Competencia. Unha **urxencia artificial**, como «só quedan 2», non debe decidir por ti. Antes de pagar, convén gardar as probas da compra: capturas, correos e o xustificante. E reclamar é un dereito normal, non un conflito persoal.

Dereitos e obrigas

- Dereitos básicos
- Pagar, usar ben, ler
- Subscricións
- Información clara antes de comprar
- Reparación de danos e vías eficaces para reclamar

Garantía

- Legal: 3 anos (bens)
- Reparar ou substituír primeiro
- Comercial: voluntaria e adicional
- Se non se pode: rebaixa ou devolución do diñeiro
- Defecto non é arrepentimento

Desistir

- 14 días naturais a distancia
- Excepcións
- Devolución: adoita pagala quen compra
- Prazo desde a recepción
- Non é o mesmo que reclamar

Custo real

- Prezo, envío, impostos
- Devolución e prezos dinámicos
- Compras fóra da UE
- Comparar cunha táboa: prezo, envío e devolución
- Urxencia artificial: «só quedan 2»

Reclamar

- Vendedor, folla, consumo e outras vías
- Escrito con datos
- Instituto Galego do Consumo
- Gardar probas
- Mediación ou arbitraxe se procede

ONDE SE EXPLICA NO LIBRO

- **11.1** Dereitos e obrigas · 171
- **11.2** Garantía · 172–173
- **11.3** Desistimento · 173–175
- **11.4** Custo real · 175–177
- **11.5** Reclamar · 177–178

Material complementario do libro do alumnado. As persoas, empresas e situacións dos casos son ficticias, salvo que se indique outra cousa.