

3.º ESO · ESCR · UNIDAD 12

Mis derechos y mis trámites

Derechos de las personas consumidoras, reclamar, leer documentos y facturas, trámites y presentar resultados

12

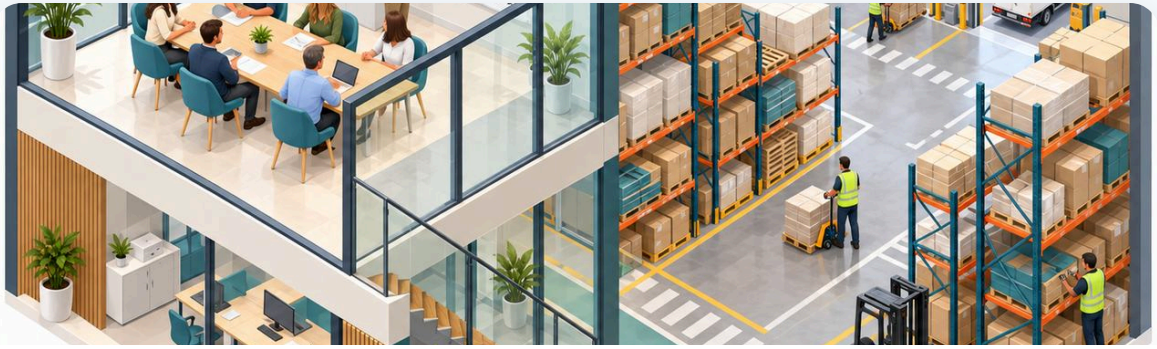
PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a…

- Nombrar tus derechos como persona consumidora.
- Reclamar con una hoja de reclamaciones y distinguir cuándo dirigirte a la empresa, a una OMIC o al arbitraje.
- Leer un contrato, una factura de la luz, del agua o del teléfono y un presupuesto sin firmar lo que no entiendes.
- Hacer un trámite con una administración, en papel y por internet.
- Comparar lo previsto con lo real en un proyecto.
- Presentar los resultados de un proyecto en formato digital y reflexionar sobre lo que has aprendido en la materia.

SITUACIÓN DE PARTIDA · CASO FICTICIO

Una situación de partida



Es junio en 3.º B del IES Ribera Norte. Se acerca la feria final y el punto de reparación todavía tiene que dejar los papeles en orden. El punto abrió con la autorización municipal para la mesa de la plaza y el permiso provisional de la asociación para el local, y ahora hay que firmar el contrato de cesión del local. Eladio, su tesorero, solo podrá firmarlo si la asociación le ha otorgado la representación o autorización adecuada. Lucía y Salma lo leen en la biblioteca. Lucía ha pedido un resumen a un asistente de IA. Hugo quiere saber qué hace una persona cuando le llega tarde un pedido, y Martina, qué pasa si algo se rompe a los dos meses.

❓ Imagina que compras algo por internet y llega roto. ¿Qué haces primero? ¿A quién se lo dirías?

❓ ¿Has firmado alguna vez algo sin leerlo entero, como una norma o unas condiciones? ¿Qué pasó?

❓ ¿Qué diferencia hay entre pedir cita en una oficina y hacer el mismo trámite por internet?

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

- **12.1** Derechos de las personas consumidoras
- **12.2** Cuando algo sale mal: reclamar
- **12.3** Leer un documento
- **12.4** Trámites con las administraciones
- **12.5** Presentar y reflexionar

12.1 · DOS COSAS DISTINTAS

Garantía ≠ desistimiento



Garantía legal

- La tienda responde de un defecto
- Tres años en bienes nuevos
- En los dos primeros años, la tienda prueba que no existía

VS



Desistimiento

- En compras a distancia
- En general, 14 días naturales desde la recepción
- Sin justificar nada; hay excepciones, como lo hecho a medida

CLAVE

Unos auriculares que llegan el día 3: se puede comunicar el desistimiento hasta el día **17**.

Posibles vías de reclamación

1. **Empresa**
   Hablar y escribir, con fecha y copia.
2. **Hoja de reclamaciones**
   Modelo único del Gobierno de Aragón; si en un mes no hay respuesta, va al servicio provincial de consumo.
3. **OMIC o servicio provincial**
   Organismos públicos de consumo.
4. **Arbitraje de consumo**
   Voluntario: la empresa tiene que participar.
5. **Juzgado**
   Si nada funciona; conviene asesorarse.

CLAVE

Es una orientación, no una cadena obligatoria. Lo aconsejable es **empezar por la empresa** y guardar constancia.

El sofá de Julián



249,00 € y 15 días

El pedido prometía la entrega en 15 días. El sofá llegó a los 33.

1. **Retraso.** 33 − 15 = 18 días.
2. **Sobre lo prometido.** 18 / 15 = 1,2: el 120 %.
3. **Qué dice la ley.** El plazo pactado prevalece sobre los 30 días naturales sin pacto.
4. **Qué reclamar.** Hechos con fechas, lo que se pide y las pruebas que se adjuntan.

✔️ **El sofá tardó más del doble de lo acordado. Pedir una compensación es una petición, no un derecho automático: depende de lo pactado y de las pruebas.**

Del previsto al real

CONCEPTO	PREVISTO	REAL	DIFERENCIA
Ingresos	260,00 €	287,00 €	+27,00 €
Gastos	185,00 €	176,00 €	−9,00 €
Resultado	75,00 €	111,00 €	+36,00 €

CLAVE

Desviación de ingresos: 27 / 260 = **10,4 %**. Resultado: 36 / 75 = **+48,0 %**. Una desviación no dice si el plan era bueno.

Tres facturas, tres conceptos

FACTURA	CONCEPTOS PROPIOS
Luz	Energía y potencia
Agua	Cuota fija, consumo y otros conceptos, según la tarifa
Teléfono	Cuota mensual y consumos aparte

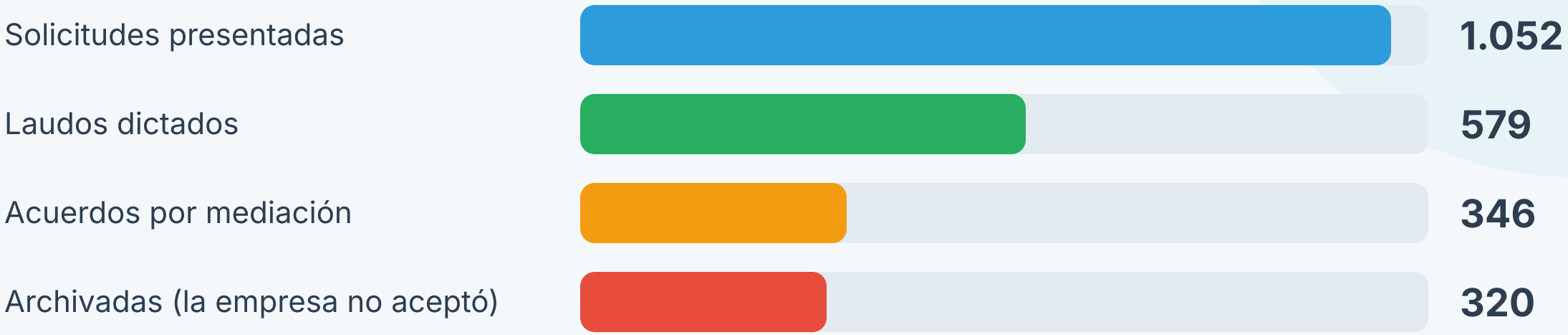
CLAVE

En todas se ven la **empresa y el cliente**, el **periodo**, los **conceptos**, los **impuestos** y el **total**. Comprueba cada una antes de pagar.

12.3 · INFORME · ARAGÓN, 2025

El arbitraje en cifras

Indicadores de actividad del arbitraje de consumo en Aragón, 2025.



Fuente: Gobierno de Aragón, Memoria 2025 de la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios (consulta: 11/2026).

CLAVE

Son indicadores de actividad, **no etapas de una misma serie**: 346 + 579 = 925 resueltas, y las 320 archivadas no están entre ellas.

Los seis apartados de una solicitud

1. **Quién**
   Quién la presenta.
2. **Notificación**
   Cómo notificarle.
3. **Petición**
   Los hechos, las razones y la petición.
4. **Lugar y fecha**
   Dónde y cuándo se presenta.
5. **Firma**
   La firma de quien presenta.
6. **Órgano**
   A quién se dirige.

CLAVE

En papel, con **instancia** y registro; por internet, en la **sede electrónica** del Gobierno de Aragón (según el trámite, con DNI electrónico, certificado electrónico o Cl@ve). Siempre se guarda el **justificante**.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Un asistente de IA dice: «La garantía legal de un móvil nuevo dura un año». ¿Qué haces?

A Lo doy por bueno: la IA lo sabe

B Lo compruebo en la ley: para un bien nuevo son tres años desde la entrega

C Pido a otra IA que lo repita

✔️ El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios fija tres años para los bienes nuevos. Una respuesta de una IA se comprueba en la fuente.

REPASO

Ideas clave

- **Derechos.** Información y seguridad, garantía legal: tres años en bienes nuevos, desistimiento en compras a distancia, reparación o sustitución del bien.
- **Reclamar.** Empresa y hoja de reclamaciones, omic y servicio provincial de consumo, arbitraje y vía judicial, según el caso, reclamar por escrito y con copia.
- **Documentos.** Contrato, presupuesto y factura (luz, agua, teléfono), letra pequeña y cláusulas abusivas, resumen automático: leer también el original, previsto y real.
- **Trámites.** Instancia y registro, administración electrónica: sede, cl@ve y certificado, los seis apartados de una solicitud, justificante.
- **Presentar y reflexionar.** Formato digital: tabla y gráfico, interpretar un gráfico, calcular de menos, reflexionar sobre lo aprendido.

PARA TERMINAR

Para pensar

1 Lucía se fiaba del resumen de la IA y Salma contó las cláusulas. ¿Qué harías tú antes de firmar un contrato, o de dejar que lo firmen en tu nombre?

2 Algo que compraste por internet llega roto. ¿Qué derecho usas, a quién reclamas y qué pruebas guardas?

3 Necesitas un certificado de una administración. ¿Lo harías en papel o por internet? ¿Qué cambia en la identificación y qué justificante guardas?



¡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**