# Unidad 12 · Mis derechos y mis trámites

Resumen · Libro del alumno, págs. 185–200

Las **personas consumidoras** tienen **derechos básicos**: información, seguridad, publicidad veraz y reparación de los daños. La **garantía legal** cubre los defectos de un bien nuevo durante tres años, y el **desistimiento** permite desistir de una compra a distancia, en general en catorce días naturales. Son cosas distintas. Si algo sale mal, se **reclama** por escrito y con copia: lo aconsejable es empezar por la empresa; la **hoja de reclamaciones**, la **OMIC** o el servicio provincial de consumo, el **arbitraje de consumo** y la vía judicial son vías que se eligen según el caso. Antes de aceptar un **contrato** o un presupuesto, léelo completo, también la **letra pequeña**; cuando recibas una **factura**, comprueba sus datos, el IVA y el total. Un resumen automático no sustituye a leer: puede callarse la cláusula que más importa. Las personas menores pueden hacer contrataciones corrientes de su edad, y para otras interviene su representante legal; la cesión del local la firma una persona autorizada de la asociación. En un proyecto se compara lo **previsto** con lo **real**: el punto de reparación previó +75 € y tuvo +111 €. La **desviación** es real menos previsto, y su porcentaje se calcula sobre lo previsto. Un **trámite** puede hacerse en papel, con instancia y registro, o por internet, y se guarda el justificante. Los resultados se **presentan** en formato digital con un gráfico claro, y al final se **reflexiona** sobre lo aprendido.

## Derechos

- Información y seguridad
- Garantía legal: tres años en bienes nuevos
- Desistimiento en compras a distancia
- Reparación o sustitución del bien
- Deberes y pruebas

## 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
- Reclamación clara: hechos, petición y pruebas

## Documentos

- Contrato, presupuesto y factura (luz, agua, teléfono)
- Letra pequeña y cláusulas abusivas
- Resumen automático: leer también el original
- Previsto y real
- Desviación en euros y en porcentaje

## Trámites

- Instancia y registro
- Administración electrónica: sede, Cl@ve y certificado
- Los seis apartados de una solicitud
- Justificante
- Menores: capacidad y representante

## Presentar y reflexionar

- Formato digital: tabla y gráfico
- Interpretar un gráfico
- Calcular de menos
- Reflexionar sobre lo aprendido

**DÓNDE SE EXPLICA EN EL LIBRO**


- **12.1** Derechos · 187–188
- **12.2** Reclamar · 188–191
- **12.3** Documentos · 191–193
- **12.4** Trámites · 193–194
- **12.5** Presentar · 194




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