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 de consumo de la Generalitat, 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. Ante una **estafa**, antes de hacer clic, detenerse; si has pagado, avisa al banco, guarda las pruebas y cuéntaselo a una persona adulta.

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 de consumo de la Generalitat
- Arbitraje y vía judicial, según el caso
- Reclamar por escrito y con copia
- Reclamación clara: hechos, petición y pruebas

Documentos

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

Trámites

- Instancia y registro
- Sede electrónica y certificado digital
- Los seis apartados de una solicitud
- Justificante
- Menores: representación según el caso

Estafas

- Señales de alarma: prisa y precio increíble
- Comprobar por la web oficial
- Qué hacer si has pagado
- Bloquear tarjeta y claves

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** Estafas · 194

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