

1.º ESO · FCR · UNIDAD 5

Mis derechos al comprar

Derechos, reclamaciones, cláusulas abusivas, compras en internet y facturas

5

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a…

- Identificar tus derechos y responsabilidades como persona consumidora.
- Reclamar paso a paso cuando algo sale mal, y saber a quién acudir.
- Reconocer una cláusula abusiva y saber que no te obliga.
- Saber cuándo se puede desistir de una compra a distancia y contar los 14 días naturales.
- Leer una factura y entender qué datos tuyos puedes dar.

SITUACIÓN DE PARTIDA · CASO FICTICIO

Una situación de partida



Es marzo en 1.º B del IES Ribera Norte. Hugo ha visto unas zapatillas en una web con su madre. Al volver a mirarlas, el precio había subido. Y cuando llegaron las zapatillas, no eran de su talla. En clase, Inés Varela escribe en la pizarra: ¿qué puedes exigir cuando compras, también en internet? Hoy se verá que comprar no termina cuando pagas: también hay derechos, plazos y papeles que guardar. Hugo asegura que él nunca guarda un tique, y Lucía le pide que espere a ver cuánto puede costarle no tenerlo.

❓ ¿Te ha pasado alguna vez que algo que compraste se rompió pronto? ¿Qué hiciste?

❓ Si compras algo por internet y no te gusta, ¿puedes devolverlo? ¿Y en una tienda?

❓ ¿Para qué sirve guardar el tique o el justificante de una compra?

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

- **5.1** Tus derechos como persona consumidora
- **5.2** Reclamar
- **5.3** Cláusulas abusivas
- **5.4** Comprar en internet
- **5.5** Factura, albarán y tus datos

Tus derechos al comprar



Seguridad

Que no te haga daño.



Información

Precio final y condiciones.



No ser engañada

Sin precios ni cláusulas injustas.



Reparación

Si te causa un perjuicio.

CLAVE

Antes de comprar, mira; al comprar, **guarda el tique**; si falla, reclama a tiempo.

La escalera de la reclamación

1. **Hablar con el comercio**
   Con el tique en la mano.
2. **Hoja de reclamaciones**
   Gratis, por escrito.
3. **OMIC o servicio de consumo**
   Te informan y asesoran.
4. **Arbitraje de consumo**
   Gratis y voluntario.

CLAVE

La **garantía legal** de un bien dura **tres años** desde la entrega.

Cláusula abusiva o normal

🚫

Abusiva (es nula)

- «No se admiten devoluciones» a distancia
- Cargos ocultos
- «Renuncias a reclamar»

VS

✅

Normal

- Envío informado antes de pagar
- Garantía de tres años en bienes nuevos
- Condiciones claras

CLAVE

Busca tres cosas en las condiciones: **devoluciones, envío y cargos extra**.

Devolver las zapatillas



Hugo

Compra unas zapatillas por internet el 3 de marzo. Llegan el 6 y no son de su talla.

1. **Empieza a contar.** Desde la recepción: el 6 de marzo.
2. **Suma 14 días.** 6 + 14 = 20 de marzo.
3. **Comunícalo.** Por escrito y con copia.

✔️ **Contar desde la entrega da 3 días más que contar desde el pedido.**

Leer una factura

CONCEPTO	CON IVA	BASE	IVA 21 %
Zapatillas	48,40 €	40,00 €	8,40 €
Envío	3,63 €	3,00 €	0,63 €
Total	52,03 €	43,00 €	9,03 €

CLAVE

Base = precio con IVA : 1,21. Y comprueba que la factura **suma bien**.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Compras unos auriculares por internet y llegan el 10 de mayo. ¿Hasta qué día puedes desistir?

A Hasta el 24 de mayo

B Hasta el 17 de mayo

C Hasta el 10 de junio

✔️ 14 días naturales desde la recepción: 10 + 14 = 24.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Una camiseta cuesta 24,20 € con IVA del 21 % incluido. ¿Cuál es la base?

A 20,00 €

B 19,14 €

C 29,28 €

✔️ 24,20 : 1,21 = 20,00 €. El IVA son 4,20 €.

REPASO

Ideas clave

- **Derechos.** Salud y seguridad, información, intereses económicos, reparación y representación.
- **Cláusulas abusivas.** Contrato y letra pequeña, son nulas, ejemplos, una cláusula abusiva no obliga.
- **Factura y datos.** Factura, tique y albarán, guardar el tique y la factura, iva incluido, datos y permiso.
- **Reclamar.** Hablar con el comercio, hoja de reclamaciones, omic o servicio de consumo, arbitraje de consumo.
- **Comprar en internet.** Ventajas y riesgos, pagos seguros, desistimiento de 14 días, desistir por escrito.

PARA TERMINAR

Para pensar

1 Piensa en algo que hayas comprado. ¿Guardaste el tique? ¿Para qué te serviría si fallara?

2 Antes de aceptar unas condiciones de una tienda en línea, ¿qué tres cosas buscarías?

3 Una web te mete prisa: «solo quedan 2 unidades». ¿Qué haces antes de comprar?



¡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**