

CFGM ACTIVIDADES COMERCIALES · 1.º · SAC · UNIDAD 5

El cliente tiene derechos: normas, garantías y quién los defiende

Consumidor, derechos básicos, garantía legal, desistimiento, devolución voluntaria, organismos de consumo y fuentes fiables

5

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a…

- Decidir si un cliente es consumidor o empresario según para qué compra.
- Reconocer los derechos básicos del consumidor y el nivel de norma (europea, estatal, autonómica o local) que los recoge.
- Distinguir la garantía legal, el desistimiento y la devolución voluntaria, y calcular las fechas de cada uno.
- Señalar qué institución u organismo de consumo defiende cada caso y qué puede hacer.
- Buscar una norma de consumo en una fuente fiable y comprobar que está en vigor.

SITUACIÓN DE PARTIDA · CASO FICTICIO

Una situación de partida



Martes 30/03/2027. Aquilino Pardillo vuelve a Casa Amperio (caso ficticio) con la factura en la mano: la lavadora que le instalaron el 22/01 ha fallado otra vez tras la reparación. Olegaria y Eustasio quieren estar seguros de qué se le debe antes de contestarle. Y esa misma semana Gaudencia, la persona en prácticas, recupera del registro tres consultas más:

Tu tarea es ayudar a Gaudencia a decidir qué derecho tiene cada cliente, qué se le informa y a qué organismo se le remite si no hay acuerdo.

❓ **Aquilino y Rutilio compran un electrodoméstico en la misma tienda. ¿Crees que la ley los protege igual? ¿Por qué?**

❓ **Casimira compró por internet y Balbina en la tienda. ¿Qué diferencia puede haber entre las dos al querer devolver?**

❓ **Si Aquilino no queda conforme con la respuesta de Casa Amperio, ¿a quién crees que puede acudir?**

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

- **5.1** Quién es consumidor y quién no
- **5.2** Los derechos del consumidor y las normas que los recogen
- **5.3** Garantía, desistimiento y devolución: tres cosas distintas
- **5.4** Instituciones y organismos de protección del consumidor
- **5.5** Dónde encontrar información fiable sobre consumo

¿Es el cliente consumidor?

CLIENTE	QUÉ COMPRA	PARA QUÉ	¿CONSUMIDOR?
Aquilino	Lavadora P02	Su casa	Sí
Casimira	Freidora P08	Su casa	Sí
Balbina	Aspirador P07	Su casa	Sí
Rutilio	Microondas P06	Su bar	No

CLAVE

Importa el propósito de la compra, no el producto.

Los seis derechos básicos

Salud y seguridad
Protección frente a riesgos.

Intereses económicos
Precio final, sin cobros ocultos.

Indemnización
Reparación de los daños.

Información accesible
En formatos que se entiendan.

Representación
A través de asociaciones.

Procedimientos eficaces
Reclamar de forma sencilla.

CLAVE
Cuando alguien dice «es mi derecho», se contesta con norma, artículo y fecha.

Tres figuras, tres plazos

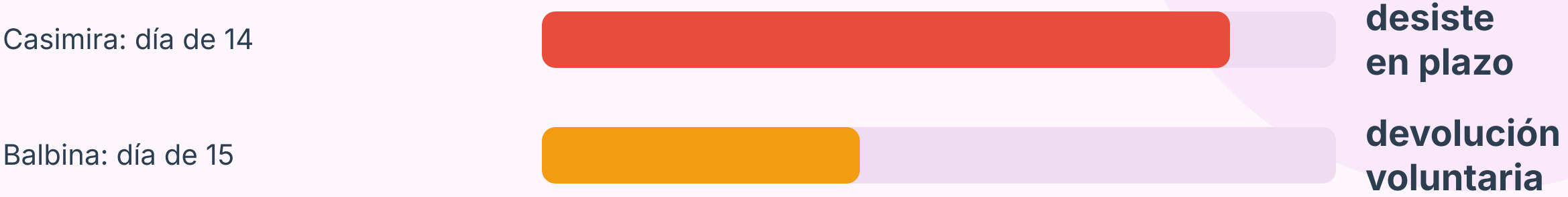
FIGURA	CUÁNDO	PLAZO	ORIGEN
Garantía legal	El producto falla	3 años; 2 de presunción	La ley
Desistimiento	Compra a distancia o fuera del establecimiento	14 días naturales	La ley
Devolución voluntaria	Compra en tienda sin fallo	15 días en Casa Amperio	La empresa

CLAVE

Tres preguntas: ¿falla?, ¿se compró a distancia?, ¿solo se arrepiente?

Días de Casimira y de Balbina

Día del plazo en que cada clienta comunica su decisión.



Caso resuelto, 30/03/2027 (caso ficticio).

CLAVE

Casimira recupera 84,85 €; Balbina, un vale de 189,00 €.

Quién defiende al cliente

ORGANISMO	QUÉ HACE
Oficina municipal de consumo	Informa, recoge reclamaciones y puede mediar
Servicio de consumo de la comunidad	Tramita denuncias, inspecciona y sanciona
Junta arbitral de consumo	Resuelve con un laudo si las dos partes aceptan
Asociaciones de consumidores	Informan, asesoran y representan

CLAVE
Cada comunidad regula su modelo de hoja de reclamaciones.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

Caso · La lavadora de Aquilino



Olegaria

Antes de contestar, mira los plazos.

1. **Entrega** Viernes 22/01/2027.
2. **Garantía legal** Hasta el 22/01/2030.
3. **Presunción** Hasta el 22/01/2029: la prueba del fallo es de la tienda.
4. **Hoja** Eustasio le da la hoja de reclamaciones y su clave.

✔️ **Se aplica la garantía legal; la política de 15 días no tiene nada que ver.**

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Balbina compró un aspirador en la tienda y se arrepiente a los 6 días. ¿Qué le corresponde?

A Desistimiento legal de 14 días

B Un vale, por la política voluntaria de la tienda

C Nada

✔️ En tienda no hay desistimiento legal; Casa Amperio ofrece 15 días con vale.

REPASO

Ideas clave

- **Quién es consumidor y quién no.** Se pregunta antes de prometer. Cuando un cliente pide una devolución o una garantía, la primera pregunta es «¿para qué lo ha comprado?». La respuesta se anota en la ficha: de ella depende todo lo que se le informa después.
- **Garantía, desistimiento y devolución: tres cosas distintas.** Tres cosas, tres preguntas. ¿Falla el producto? Garantía legal. ¿Se compró a distancia o fuera de la tienda y se quiere devolver sin motivo? Desistimiento. ¿Se compró en la tienda y solo se ha cambiado de idea? Devolución voluntaria, si la tienda la ofrece.
- **Dónde encontrar información fiable sobre consumo.** Rumor o dato. «En cualquier compra tienes 14 días para devolver» es un rumor: no dice quién, dónde ni de qué norma sale. «Los contratos a distancia tienen 14 días naturales de desistimiento (art. 102 del texto refundido)» es un dato comprobable.
- **Los derechos del consumidor y las normas que los recogen.** Una sola frase, varias normas. Cuando un cliente dice «es mi derecho», se contesta con la norma, el artículo y la fecha. Si no se sabe, no se improvisa: se anota la consulta y se responde cuando se haya comprobado.
- **Instituciones y organismos de protección del consumidor.** Quién defiende al consumidor. Hay organismos públicos y privados.

PARA TERMINAR

Para pensar

1. ¿Cuándo has devuelto algo que compraste? ¿Qué figura se aplicaba?
2. ¿Cómo comprobarías que lo que te dice un cliente sobre «sus derechos» es cierto?
3. ¿Qué pondrías en un cartel de derechos para que nadie lo entienda mal?



¡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**