Unidad 5 · El cliente tiene derechos: normas, garantías y quién los defiende

Resumen · Libro del alumno, págs. 73–88

Un cliente es **consumidor** según para qué compra, no según qué compra: Rutilio, que compra el microondas para su bar, no lo es. El texto refundido de consumo recoge seis **derechos básicos** y hay normas europeas, estatales, autonómicas y locales. Tres figuras no se mezclan: la **garantía legal** (el producto falla: 3 años desde la entrega y 2 de presunción), el **desistimiento** (compras a distancia o fuera del establecimiento: 14 días naturales) y la **devolución voluntaria** (política de Casa Amperio: 15 días en tienda, con vale). Casimira desiste de la freidora y recupera 84,85 €; Balbina solo recibe un vale de 189,00 €; la lavadora de Aquilino tiene garantía hasta el 22/01/2030. Antes de citar una norma se comprueba su versión vigente y se anota la fecha de consulta.

5.1 · 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.
- **Consumidor y usuario.** Un **consumidor o usuario** es la persona física que compra un producto o contrata un servicio con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.
- **El criterio es el propósito.** Da igual que el producto sea una lavadora o un microondas, y da igual cómo se pague: lo que decide es para qué se compra.
- **Documento 1 · Cuadro de clientes de la semana del 30/03.** (ficticio)
- **Qué cambia para Rutilio.** Rutilio compra el microondas P06 (99,00 €: base 81,82 € + IVA 17,18 €) para calentar la comida de su bar.
- **Cliente final y cliente profesional.** El **cliente profesional** (o industrial) compra para transformar, revender o usar en su negocio, como una panadería que compra un horno.

5.2 · 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.
- **Seis derechos básicos.** El texto refundido de consumo enumera los derechos que tiene toda persona consumidora.
- **Por qué hay normas en varios niveles.** En España regulan el consumo la Unión Europea, el Estado, las comunidades autónomas y los ayuntamientos.
- **Documento 2 · Niveles de normas de consumo.** (ficticio, resumen didáctico)
- **Qué norma se aplica a cada cosa.** Para un contrato de venta entre Casa Amperio y un cliente se usa, sobre todo, el texto refundido estatal.

5.3 · 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.
- **Tres figuras que no se mezclan.** Un cliente puede querer devolver un producto por tres motivos distintos, y cada uno tiene su regla, su plazo y su origen.
- **La garantía legal.** La **falta de conformidad** es cualquier fallo por el que el producto no es como se ofreció o no sirve para lo normal.
- **El caso de Aquilino.** Le entregaron la lavadora P02 el viernes 22/01/2027: la garantía llega hasta el 22/01/2030 y la presunción, hasta el 22/01/2029 (fechas iniciales, que el art. 122 amplía).
- **El desistimiento.** El **desistimiento** es el derecho a dejar sin efecto una compra hecha a distancia (internet, teléfono) o fuera del establecimiento, sin dar motivo.
- **La devolución voluntaria.** En la tienda, comprar y arrepentirse no da derecho legal a devolver.

5.4 · Instituciones y organismos de protección del consumidor

- **Quién defiende al consumidor.** Hay organismos públicos y privados.
- **La hoja de reclamaciones.** Es un impreso oficial que la empresa entrega al cliente cuando reclama. **Cada comunidad regula su modelo**, su cartel y los pasos a seguir, por lo que Casa Amperio usa la hoja de la comunidad donde tiene la tienda.
- **Qué se informa al cliente.** Casa Amperio no rechaza dar la hoja ni discute con quien la pide.
- **A quién se remite cada cliente de la semana.** Aquilino: hoja de reclamaciones y, si no hay acuerdo, oficina municipal de consumo y arbitraje.

5.5 · 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.
- **Fuentes de confianza.** Las fuentes más fiables son las **oficiales**: el BOE para las normas estatales y el boletín de la comunidad para las autonómicas; los portales de consumo de las administraciones; las guías de las asociaciones de consumidores.
- **Cómo se comprueba que una norma está en vigor.** Procedimiento paso a paso:
- **Documento 3 · Ficha de fuente.** (ficticia)
- **Segundo ejemplo.** Una noticia dice que «todas las tiendas deben tener un servicio de atención con tiempos máximos de espera».

CASO RESUELTO · CUADRO DE DERECHOS DE LA SEMANA DEL 30/03

Aquilino: garantía legal, con rebaja o resolución posible y hoja de reclamaciones. Casimira: desistimiento válido, reembolso de **84,85 €** como máximo el 01/03/2027. Balbina: sin derecho legal; **vale de 189,00 €** si lo pide hasta el 27/02. Rutilio: no consumidor, factura de 99,00 € y rige lo pactado.

NO CONFUNDAS

- Consumidor y empresario.
- Garantía legal y garantía comercial.
- Desistimiento y devolución voluntaria.
- Oficina municipal de consumo y junta arbitral.

DÓNDE SE EXPLICA EN EL LIBRO

- **5.1** Consumidor · 75–76
- **5.2** Derechos y normas · 76–78
- **5.3** Tres plazos · 78–80
- **5.4** Instituciones · 80–81
- **5.5** Información fiable · 81–82

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