



EN LA **OMIC** DEFENDEMOS TUS DERECHOS

Te ofrecemos un asesoramiento especializado,
personal y completo sobre tus derechos como consumidor.

Si necesitas ayuda, contacta con nosotros.



Excmo. Ayuntamiento de
Toledo



Si necesitas más información puedes contactar con la
Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de Toledo
a través del teléfono **925 330 770** o del correo electrónico **omic@toledo.es**.
Estamos en Pza. Consistorio, nº1. 45071.- Toledo



Excmo. Ayuntamiento de
Toledo



PLAZOS DE GARANTÍAS

Los productos adquiridos a partir del 1 de enero de 2022 tienen un plazo de garantía superior a los adquiridos en años anteriores. Los nuevos plazos de garantía son los siguientes:

- **Garantía legal de los productos nuevos: 3 AÑOS** (los productos adquiridos antes de 01/01/2022 tienen un plazo de 2 años).
- **Garantía legal de los productos de segunda mano:** puede ser de **hasta 2 AÑOS** si así lo acuerdan las partes
- **Carga de la prueba: 2 AÑOS.** Durante 2 años las personas consumidoras no tienen que demostrar que el producto es defectuoso, entendiéndose que es un defecto de fábrica y esas faltas de conformidad ya existían cuando el bien fue entregado, no siendo imputables a su uso (los productos adquiridos antes de 01/01/2022 tenían una presunción de defecto de fábrica de 6 meses).
- **Obligación de mantener piezas de repuesto: 10 AÑOS** desde que el producto deje de fabricarse (los productos adquiridos antes de 01/01/2022 tenían un plazo de 5 años).
- Algunos fabricantes establecen una **garantía comercial** de un plazo inferior a 3 años, pero esta garantía es adicional, no debe confundirse con la garantía legal y no puede limitar los derechos de las personas consumidoras.

SI EL PRODUCTO ES DEFECTUOSO ¿A QUIÉN RECLAMO?

- Si adquirimos un producto defectuoso tenemos que **acudir al vendedor**, que es con quien hemos celebrado el contrato de compraventa del producto.
- Únicamente cuando nos resulte imposible dirigirnos al vendedor, podremos reclamar **al fabricante**, ya que éste no se hará cargo si no te ha vendido directamente el producto.

REPARACIÓN O CAMBIO DEL PRODUCTO

- La **opción de reparar o cambiar** el producto corresponde a las personas consumidoras, no corresponde al vendedor. Se puede optar entre el cambio o la reparación, salvo que el cambio resulte desproporcionado o imposible.
- La **sustitución del producto** debe realizarse por otro de la misma marca, modelo o características similares. Es posible alcanzar un acuerdo con el vendedor para que entregue un modelo de gama superior, pagando la diferencia de precio.
- El **plazo de garantía se suspende** desde que se entrega el producto para reparar hasta que se devuelve reparado.

DEVOLUCIÓN O CAMBIOS DE PRODUCTOS

- Los establecimientos **no tienen obligación de aceptar cambios o devoluciones** sólo por que las personas consumidoras hayan cambiado de opinión en la compra y quieran solicitar otro color, modelo o talla. Cada establecimiento puede tener su propia **política comercial**, que pueda resultar más favorable al consumidor y que voluntariamente quiera aceptar cambios o devoluciones.
- Algunos establecimientos admiten devoluciones durante un plazo concreto (quince días, un mes). Esta política de devoluciones **ofrece una mayor confianza** a las personas consumidoras para elegir comprar en ese establecimiento y no en otro que no admita devoluciones.
- El vendedor estará **obligado a aceptar devoluciones si anuncia** en carteles del interior del establecimiento, en publicidad, en su página web o en el ticket o factura de compra que existe un plazo para posibles cambios o devoluciones.
- El establecimiento puede establecer **excepciones a la devolución y no admitir devoluciones de determinados productos** (ropa interior, ropa de baño, productos de aseo etc), debiendo informar adecuadamente de ello.

- La Ley sólo obliga a admitir el cambio del producto si el artículo es **defectuoso** (presenta tara o defecto) **o si el producto ha sido adquirido mediante venta a distancia**, en el plazo de desistimiento de 14 días. Excepciones: ropa interior, ropa de baño, productos de aseo etc.

DESISTIMIENTO DEL CONTRATO

- El desistimiento es la posibilidad de dejar sin efecto el contrato notificándolo a la otra parte, sin justificación alguna y sin penalización.
- En las **compras online**, o en los **contratos celebrados a distancia** (por teléfono o por Internet) existe un derecho de desistimiento de 14 días naturales. En algunos casos no existe ese derecho de desistimiento, aunque la compra sea on-line (ej. Grabaciones sonoras, videos, programas informaticos precintados, revistas etc)
- El plazo general de desistimiento es como mínimo de **catorce días naturales**, desde la firma del contrato o la recepción del bien, siempre que el empresario haya informado por escrito de manera clara, comprensible y precisa del derecho a desistir del contrato y hay entregado un documento de desistimiento.
- **El empresario es quien debe probar** que ha cumplido con esa obligación de información sobre el derecho de desistimiento y de entrega del documento de desistimiento.
- Si el empresario no informa por escrito sobre el derecho de desistimiento o no entrega el documento de desistimiento, el plazo para desistir es de **doce meses después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial**, a contar desde que se entregó el bien o se celebró el contrato.
- El empresario deberá devolver las cantidades abonadas al consumidor, sin retención de gastos y sin demoras indebidas **antes de que hayan transcurrido catorce días naturales** desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistir del contrato por parte de la persona consumidora.

CONSEJOS DE LA OMIC

- Pregunta al vendedor antes de comprar cuál es su **política de devoluciones**. Si existe posibilidad de devolver el producto, **por qué medio reintegrarían el dinero** (en efectivo, por el mismo medio en que pagamos o mediante un vale canjeable).
- Algunos establecimientos que aceptan devoluciones **no devuelven el importe del precio** sino que emiten vales canjeables, con una validez determinada, por lo que conviene informarse bien sobre este aspecto antes de realizar la compra.
- **Guarda el ticket de compra o el albarán de entrega**, puesto que son los documentos que van a acreditar la fecha de entrega del producto a efectos de plazos de garantía.
- **Evita pagar por adelantado** una reparación o un artículo que no te lleves en ese momento y si lo haces, es conveniente que sea por un importe mínimo.
- Si no se ha producido ninguna modificación del pedido, el vendedor **no puede modificar unilateralmente el precio de compra fijado** y aceptado inicialmente y si lo hace, podemos pedir la Hoja de Reclamaciones que deberá estar a disposición de las personas consumidoras.
- Para hacer valer la garantía, se puede exigir que nos **entreguen un producto en perfecto estado o que lo reparen**. Si no se alcanza ningún acuerdo entre las partes, se puede **pedir una rebaja en el precio** si decidimos quedarnos con el producto o pedir la **devolución del precio**, alegando la resolución del contrato, si el vendedor ha incumplido el acuerdo comercial.

Si deseas mayor información, puedes consultar el Real Decreto-Ley 7/2021, de 27 de abril, de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias de competencia, prevención del blanqueo de capitales, entidades de crédito, telecomunicaciones, medidas tributarias, prevención y reparación de daños medioambientales, desplazamiento de trabajadores en la prestación de servicios transnacionales y defensa de los consumidores.