

8 PARA REPARAR UN PRODUCTO DEBO DIRIGIRME A LA EMPRESA FABRICANTE, Y NO A LA PARTE VENDEDORA

La parte vendedora responde de las faltas de conformidad del producto, que se manifiesten en un plazo de dos años desde su entrega. En los productos de segunda mano, la parte vendedora y la persona consumidora podrán pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega.

Sólo cuando la persona consumidora le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse frente a la parte vendedora por la falta de conformidad de los productos con el contrato, podrá reclamar directamente a la empresa productora con el fin de obtener la sustitución o reparación del producto.

9 LA CLIENTELA SIEMPRE TIENE RAZÓN

No siempre es así. Por ello, para poder ejercer un consumo responsable es esencial informarnos sobre nuestros derechos. La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) presta este servicio de información y orientación en materia de consumo, atendiendo, de forma personalizada, a las consultas formuladas por las personas consumidoras, bien sea presencialmente o por escrito. Para asesorarse sobre sus derechos, puede acudir también a las Asociaciones de Consumidores. Para más información sobre las asociaciones de consumidores que actúan en Madrid, consulte la siguiente dirección: www.madrid.es/consumidores.



PARA MÁS INFORMACIÓN

Información y publicaciones sobre temas de consumo:

010 Línemadrid

91 529 82 10 si llama desde fuera de la ciudad de Madrid

madrid.es

www.madrid.es/consumo



Conozca nuestros compromisos en la Carta de Servicios de la OMIC: www.madrid.es/omic

DEPÓSITO LEGAL: M-10776-2017
Edición actualizada abril 2017

ERRORES FRECUENTES EN MATERIA DE CONSUMO



1 SI NO ESTOY SATISFECHO O CAMBIO DE OPINIÓN, ME DEVUELVEN MI DINERO

No tenemos derecho a que nos devuelvan el dinero si después de haber comprado un producto queremos cambiarlo, salvo:

- ▶ Cuando el establecimiento anuncie por cualquier medio que si la persona consumidora no queda satisfecha con el producto le devuelven el dinero.
- ▶ Que el producto se haya comprado fuera del establecimiento comercial (Internet, venta por catálogo, venta a domicilio, etc.), en cuyo caso tiene derecho a desistir de su compra en los plazos legalmente establecidos.
- ▶ Que el producto sea defectuoso, no sea posible su reparación o sustitución y se encuentre dentro del período de garantía.

2 HE DEVUELTO UN ARTÍCULO Y ME DAN UN VALE. QUIERO MI DINERO

Los establecimientos comerciales pueden establecer las condiciones en las que admiten la devolución de productos comprados en sus establecimientos, siempre que éstos no sean defectuosos.

Se trata de una garantía comercial que la tienda ofrece a la persona consumidora voluntariamente. Por lo tanto, si la condición establecida es que la devolución de productos se hace a través de un vale, el establecimiento no tiene obligación de devolver el dinero.



3 SIEMPRE TENGO UN PLAZO PARA DESISTIR DE MI COMPRA

Sólo en casos determinados. Cuando se ha realizado una compra fuera de establecimiento comercial (Internet, venta por catálogo, venta a domicilio, etc.), le asiste el derecho de desistimiento. Esto quiere decir que, tras la compra, la persona consumidora puede anular el contrato en un plazo de 14 días naturales desde que recibe el producto o contrata el servicio. Si la empresa no informó de este derecho, el plazo se puede ampliar hasta 12 meses más que empezarán a contar después de la fecha de expiración del período de desistimiento inicial. Las cantidades abonadas deben ser devueltas en un plazo de 14 días naturales.

También podrá desistir de sus compras cuando así lo indique la oferta del establecimiento, la promoción publicitaria o el propio contrato suscrito entre las partes.

4 EL PRODUCTO TIENE UN DEFECTO. PUEDO ELEGIR LA SOLUCIÓN

Si el producto no fuera conforme con el contrato, la persona consumidora podrá optar entre exigir la reparación o la sustitución del producto, salvo que una de estas opciones resulte objetivamente imposible o desproporcionada. Desde el momento en que la persona consumidora comunique a la parte vendedora la opción elegida, ambas partes habrán de atenerse a ella.

5 EL ESTABLECIMIENTO ME QUIERE COBRAR UNA COMISIÓN POR PAGAR CON TARJETA Y NO TIENE DERECHO A ELLO

Los establecimientos que de forma voluntaria acepten tarjeta como forma de pago, deberán tenerlo anunciado (normalmente lo hacen a través de la exhibición en el escaparate de los logotipos de las tarjetas admitidas). La persona consumidora debe pagar la cantidad por la que está anunciado el producto o servicio, pudiendo la empresa, si así lo publicita, cobrarle además un importe por la utilización de este medio de pago. En tarjetas de débito puede cargar un 0,1 % del valor de la operación, si ésta es inferior a 20 euros y un 0,2 % si es superior a esta cantidad, con un máximo de 7 céntimos de euro. Para tarjetas de crédito estos porcentajes son el 0,2 % y el 0,3 %, respectivamente, no habiendo importe máximo establecido.

Asimismo, la empresa puede fijar una cantidad mínima para el pago con tarjeta, siempre que así esté anunciado en el lugar donde se exhiben los logotipos de las tarjetas admitidas.



6 HE PERDIDO EL TIQUE DE COMPRA, PERO CON EL JUSTIFICANTE DE PAGO DE LA TARJETA BASTA

La factura o el tique son los documentos acreditativos de la compra y es necesaria su presentación para poder ejercer la garantía legal o comercial del producto y también para poder formular una reclamación.

No es suficiente aportar el justificante del pago del importe con la tarjeta de crédito, que carece de datos que sí deben figurar obligatoriamente en la factura o tique, entre ellos, la descripción del producto adquirido, que permite identificar lo que se ha comprado.

7 TENGO QUE PAGAR LOS GASTOS POR LA DEVOLUCIÓN DE UN PRODUCTO

Si la devolución es por defecto de un producto que se encuentra en periodo de garantía, no se podrá cobrar ningún gasto por devolución.

Si la devolución se hace en el ejercicio derecho de desistimiento, ello no debe implicar gasto alguno para la persona consumidora salvo en el caso de la contratación a distancia, en el que la empresa podría exigirle que se haga cargo de la devolución del bien o servicio.

Si la devolución se hace al amparo de una oferta comercial, se estará a lo que ésta indique, porque la publicidad vincula al establecimiento comercial que realiza la oferta.