



## GARANTÍAS LEGAL Y COMERCIAL

La **garantía legal** es un derecho de los consumidores y usuarios frente a los fallos o defectos del producto.

El **vendedor responderá de la falta de conformidad** durante el plazo de **dos años desde la entrega**, salvo productos de segunda mano que será al menos de 1 año.

Durante el periodo de garantía legal si la falta de conformidad se presenta durante los primeros 6 meses, el vendedor deberá demostrar que el producto cumple las condiciones acordadas. A partir de los 6 meses hasta los dos años desde la fecha de compra, el vendedor podrá solicitar al consumidor que pruebe el defecto del producto.

El consumidor durante el periodo de garantía tendrá derecho a la reparación del producto o a la sustitución, y si no se consigue poner conforme el producto a la rebaja del precio o a la resolución del contrato.

La **garantía comercial** es una garantía adicional que el vendedor otorga al consumidor, no es obligatoria y no afecta a los derechos legales. Debe suponer una ventaja extra para el consumidor. Debe facilitarse las condiciones por escrito o soporte duradero. Debe contener como mínimo la siguiente información, identificación del producto, plazo duración garantía, vías de reclamación, derechos adicionales que ofrece la garantía, etc.



## CAMBIOS O DEVOLUCIONES

Los establecimientos no estarán obligados a cambiar el producto o a devolver su importe salvo que el producto sea defectuoso o no cumpla las características con las que se anuncia, en este caso deberá aceptar el cambio por otro producto igual o de similares características.

Si el establecimiento acepta el cambio o devolución deberá informar antes de la venta mediante carteles o ticket de compra las condiciones en las que se acepta. Si se excluye algunos productos deberá anunciarlo.

La información que se ofrezca al consumidor debe ser veraz y completa.

La devolución podrá realizarse mediante un vale de compra que deberá contener las condiciones de uso, plazo de validez, en el caso de que no figure se entenderá ilimitado, importe y en su caso las limitaciones, si las hubiera.

El **consumidor tiene** el derecho de desistir del contrato en determinados casos (contratos a distancia o fuera de establecimiento mercantil, etc) sin justificar la decisión y sin ningún tipo de penalización, durante un plazo de 14 días naturales desde la recepción del bien o celebración del contrato, salvo que no se haya informado en cuyo caso tendrá 12 meses para desistir

El vendedor deberá informar por escrito en el contrato de forma clara, comprensible y precisa del derecho de desistir y sus consecuencias y deberá entregarle al consumidor un documento de desistimiento.

El vendedor deberá devolver las sumas abonadas sin demoras indebidas y en cualquier caso antes de transcurrir 14 días naturales desde que el consumidor le haya informado. Si el vendedor, no integrara la cantidad adeudada se podrá reclamar el doble de la suma sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios.



## HOJAS DE RECLAMACIONES

Todos los establecimientos están obligados a poner a disposición de los consumidores las hojas de reclamación y a comunicar su existencia. Su entrega por el establecimiento será obligatoria, gratuita e inmediata. Si el consumidor solicita las hojas de reclamación, el empresario está obligado a facilitarlas si no el consumidor podrá avisar a la policía local para que levante acta del hecho.

El establecimiento facilitará al consumidor dos ejemplares de las hojas de reclamación que serán cumplimentados por ambas partes, siendo firmada y sellada por el establecimiento quedando uno en poder del establecimiento y otro será remitido por el consumidor a la dirección reflejada en el encabezamiento.

El consumidor deberá cumplimentar la hoja de reclamación antes de abandonar el establecimiento y remitir la reclamación a la autoridad competente adjuntando las pruebas y documentación oportuna.

Los comercios de San Sebastián de los Reyes, podrán obtenerlas a través de la OMIC, si es la primera vez que las solicitan, o a través de medios electrónicos, descargando impreso a través de la web del Ayuntamiento, en su sección de consumo

Hay determinados comercios que deben disponer de hojas de reclamación en virtud de normativa sectorial propia, establecimientos turísticos, ocio, transporte, juegos y apuestas, cines, teatros, gimnasios, etc), y se regirán por las mismas, en aquellos aspectos de información y protección al consumidor no contemplados en aquellas disposiciones.

Los profesionales o empresas de venta a distancia o fuera de establecimiento mercantil, venta automática, comercio electrónico, u otros establecimientos que no tengan local abierto al público, dispondrán hojas de reclamación y estarán obligados a informar de su existencia.



## ARBITRAJE DE CONSUMO

El Sistema Arbitral de Consumo es un servicio extrajudicial de resolución de conflictos entre empresas y consumidores, sencillo, rápido, (90 días) voluntario, gratuito y vinculante para ambas partes.

El consumidor podrá solicitar un arbitraje de consumo si la empresa está adherida o si la empresa la acepta para el caso concreto.

Para el caso de adhesión o aceptación de la solicitud de arbitraje, la empresa podrá formular reconvencción, es decir podrá reclamar al consumidor posibles cantidades pendientes.

El órgano arbitral de manera imparcial decidirá la resolución de la controversia,

Iniciado el arbitraje no se podrá reclamar por otras vías, ya sean judiciales o extrajudiciales.

El órgano arbitral emitirá un laudo de obligado cumplimiento para ambas partes, con efecto de cosa juzgada, no pudiendo reclamar por la misma causa, y exigiéndose su cumplimiento ante los tribunales.

Para las empresas y profesionales adheridos al arbitraje de consumo dispondrán de un distintivo oficial de Para el caso de adhesión o aceptación de la solicitud de arbitraje, la empresa podrá formular reconvencción, es decir podrá reclamar al consumidor posibles cantidades pendientes.



## PUBLICIDAD

La oferta, promoción y publicidad de los bienes deberá cumplir con las características y finalidad y las condiciones jurídicas y económicas de la contratación.

El producto debe cumplir exactamente las condiciones ofertadas. La publicidad vincula y el consumidor podrá exigir su cumplimiento.



Si el anuncio incluye condiciones más ventajosas que el contrato podrá exigirse por el consumidor.

La publicidad tendrá que ser veraz, no pueda inducir a engaño al consumidor.

El consumidor deberá prestar atención a todo el contenido de la publicidad, incluida la letra pequeña, debiendo ser visible, legible y comprensible, así como la documentación facilitada.

Si el producto objeto de la promoción se agotase en el establecimiento el consumidor tendrá derecho a una reserva del producto o se podrá ofrecer la sustitución del producto por una de las mismas características o superiores.

Recuerde que está prohibido el envío de comunicaciones publicitarias o promociones a los teléfonos móviles cuando no se ha solicitado o autorizado expresamente esta publicidad.

La empresa debe ofrecerle siempre la posibilidad de oponerse a que usen sus datos para fines promocionales. Esto debe hacerse de una forma clara y sencilla para el consumidor.



El comercio electrónico o e-commerce es una modalidad de venta a distancia a través de internet.



Antes de realizar la compra, es conveniente, leer con detenimiento todas las condiciones y la publicidad sobre el producto o servicio que vamos a contratar., y conservar esos documentos para el caso de reclamar.

El sitio web donde realice la compra, debe facilitarle de manera clara, inequívoca y comprensible información

acerca de las características de los productos, el precio final con el IVA incluido, la forma de pago, fecha y modalidades de entrega, así como en el caso de ser una oferta, el periodo de duración de la misma.

La entrega del producto se debe realizar en un plazo máximo de 30 días o en el plazo que se haya pactado. Si no recibe en ese periodo, la empresa deberá devolver las cantidades abonadas.

Si el producto no está disponible el consumidor podrá pedir la devolución del importe. El reembolso debe ser sin demora alguna. Si no el comprador podrá reclamar el doble que lo que debe.

Se debe informar del plazo de desistimiento 14 días naturales, desde la recepción del producto, y tiene la obligación de aceptar la devolución. Fuera del derecho de desistimiento el vendedor podrá exigir compensación por daños y perjuicios.

Para evitar uso indebido de los datos del consumidor, la ley obliga a los establecimientos virtuales a cumplir con las normas sobre el tratamiento de los datos personales.

Es recomendable que, el consumidor se asegure de que se trata de una página segura, como página https o que lleven icono de candado o de una llave y dar prioridad a las empresas que exhiban el logo de confianza en línea.

### Y recuerde

- La actitud conciliadora por ambas partes es fundamental para solucionar desacuerdos y evitar reclamaciones.
- Conserve la factura o justificante de compra.
- Infórmese por las condiciones de cambios y/o devoluciones.
- Asegúrese que las instrucciones e información estén en castellano.
- El comercio es responsable de poner en el mercado productos seguros y los consumidores tiene un papel fundamental en la denuncia de artículos que puedan causar o hayan provocado algún tipo de accidente.



#### Centros Comerciales Abiertos

- Centro Real.
- Plaza de la Fuente.
- Cervantes.
- Sansé's Boulevard.

#### Otras Zonas Comerciales el Municipio.

- Los Arroyos.
- Dehesa Vieja.
- Polígono Industrial Sur.



Concejalía de Desarrollo Local, Consumo y Festejos

Servicio de Comercio y Consumo  
Tl.: 91 659 71 37

+ INFO  
www.ssreyes.org  
Tl.: 91 659 71 00

# ¡COMPRA CON CONFIANZA!

