

# Guía para los consumidores y usuarios de Cantabria.

---



Versión en lectura fácil.



Un proyecto de:



GOBIERNO  
de  
CANTABRIA

CONSEJERÍA DE INNOVACIÓN, INDUSTRIA,  
TURISMO Y COMERCIO

Noviembre 2014

Texto adaptado por :



Texto validado por:



Texto editado por :







## Índice

Introducción .....	<b>7</b>
¿Qué es un consumidor y un usuario? .....	<b>9</b>
¿Cuáles son los derechos de los consumidores y de los usuarios? .....	<b>13</b>
La garantía de los productos .....	<b>21</b>
Las devoluciones de los productos .....	<b>17</b>
Las ventas a distancia .....	<b>25</b>
Más información .....	<b>29</b>



## Introducción

Esta guía te explica tus derechos como consumidor y usuario.

Un consumidor es una persona que compra cosas.

Por ejemplo, eres consumidor cuando compras en el mercado.

Eres consumidor cuando pagas por tener algo.

Un usuario es una persona que paga por utilizar un servicio.

Por ejemplo, eres usuario de internet o del transporte.

Eres usuario cuando pagas por usar algo.

La ley protege los derechos de los consumidores y usuarios.

En Cantabria hay una Ley de Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Esta ley existe desde el año 2006.







## ¿Qué es un consumidor y un usuario?

Las personas, las empresas o las asociaciones pueden comprar cosas o utilizar servicios por 2 motivos:

✳ Para utilizarlos de forma personal.

Por ejemplo, una persona compra alimentos o un empresario compra juguetes para su hijo.

Para la ley, ellos son consumidores o usuarios.

✳ Para fabricar otro producto con ese objeto o para cobrar por un servicio a otras personas.

Por ejemplo, una fábrica compra piezas para fabricar una televisión o un abogado compra un ordenador para hacer su trabajo.

Para la ley, ellos no son consumidores o usuarios.

El consumidor y el usuario deben comprar o utilizar servicios a tiendas, empresas o **profesionales**.

Solo los consumidores y usuarios pueden reclamar los derechos de la ley.

**Profesionales:**  
persona que ejerce una profesión, como un abogado con su despacho, o un médico con su consulta propia.

**Vamos a ver varios ejemplos.**

María Dolores está invitada a una boda.

María Dolores compra un vestido en una tienda.

¿Es María Dolores consumidora según la ley?

María Dolores es consumidora por 2 razones:

- \* Compró el vestido para un uso personal.
- \* Compró el vestido en una tienda.

José Luis vendió su coche a su hija Ana.

Ella utiliza el coche para ir al trabajo.

¿Es Ana consumidora según la ley?

Ana no es consumidora, porque cumple solo un requisito:

- \* Compró el coche para uso personal.
- \* Compró el coche a su padre.

Para ser consumidora debe comprarlo en una empresa.

Por esta razón, no es consumidora según la ley.

Rosa es veterinaria.

Rosa compra en una tienda productos para su clínica de animales.

¿Es Rosa consumidora según la ley?

Rosa no es consumidora, porque cumple solo un requisito:

- \* Compró los productos en una tienda.
- \* Compró los productos para su clínica.

Su clínica es un negocio.

Por esta razón, no es consumidora según la ley.

Yolanda paga una profesora de inglés para su hija Alejandra.

¿Es Yolanda usuaria según la ley?

- \* La profesora es una profesional.  
Cumple con sus obligaciones legales,  
paga impuestos por su trabajo  
y da a Yolanda una factura.  
Entonces Yolanda es usuaria.





## ¿Cuáles son los derechos de los consumidores y usuarios?

Los consumidores y los usuarios tienen varios derechos según la ley.



### Derecho de protección de la salud y la seguridad

Está prohibido vender productos peligrosos para la salud y la seguridad de las personas.

Hay productos peligrosos permitidos,

por ejemplo, algunos productos de limpieza como la lejía.

Estos productos deben tener avisos claros en las etiquetas.

Las etiquetas deben explicar

cómo evitar un uso peligroso de esos productos.



### Derecho de protección de los intereses económicos y sociales

Las empresas tienen prohibido poner **condiciones abusivas**,

por ejemplo, que dan muchas ventajas al vendedor sobre el comprador.

Tampoco pueden prometer algo falso sobre sus productos y servicios.

Eso es publicidad engañosa.

#### **Condiciones abusivas:**

Es cuando un vendedor de un producto o servicio trata de aprovecharse o engañar al comprador o usuario.



## **Derecho de información, educación y formación**

Los consumidores deben recibir información verdadera y con todos los detalles de los productos y servicios.

Por ejemplo, está prohibido que un vendedor diga que una cámara de fotos hace cosas que no puede hacer.

Los consumidores deben recibir formación para aprender sus derechos y para aprender cómo hacer una reclamación bien.

Muchas personas hacen reclamaciones mal porque desconocen sus derechos.



## **Derecho de representación y consulta**

Los consumidores pueden crear sus propias asociaciones.

Los consumidores pueden participar en algunas instituciones para opinar sobre sus derechos y otros temas de consumo.



## **Derecho de reparación de daños**

Puede ocurrir que una empresa o una tienda venda un producto que pueda generar un daño.

El consumidor tiene derecho a reclamar una compensación por el daño recibido.



## Derecho de protección ante situaciones de inferioridad o indefensión

Algunas personas pueden sentirse más débiles

para reclamar el respeto de sus derechos como consumidores.

Por ejemplo, las personas mayores o los niños.

Algunas empresas o tiendas pueden aprovecharse de su debilidad

para obligarles a comprar o para engañarles.

Las instituciones deben proteger a estas personas de estos abusos.

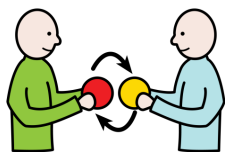
### Recuerda estas ideas. Es muy importante.



- \* Tienes derechos como consumidor.
- \* Debes reclamar siempre el respeto a tus derechos como consumidor.







## Las devoluciones de los productos

**¿Puedes devolver siempre un producto con un defecto o que no te gusta?**

Hay varias situaciones posibles.



El producto comprado tiene un defecto.

El consumidor puede pedir el arreglo del defecto o el cambio del producto por otro igual.

Puede ocurrir que el arreglo sea imposible o muy caro.

Entonces el consumidor puede pedir una de estas 2 opciones:

- \* Una rebaja del precio del producto, si decide quedárselo.
- \* La devolución del dinero.

En esta situación, nunca aceptes un **vale** ofrecido por la tienda.

**Vale:** en algunas tiendas, cuando devuelves algo que no te gusta te dan un vale por el dinero que pagaste. Con el vale, puedes comprar cualquier otra cosa en la misma tienda.



## **El producto comprado no te gusta y quieres cambiarlo.**

Fíjate si la tienda tiene carteles o folletos

que ofrecen el cambio del producto o la devolución del dinero.

En este caso, pueden ocurrir 2 situaciones.

**Situación 1:** La tienda tiene carteles o folletos que ofrecen el cambio o la devolución.

- \* Si no dicen nada, tienes 14 días desde el día de la compra para hacer el cambio o pedir la devolución.  
Los 14 días incluyen domingos y días de fiesta.
- \* La tienda puede ofrecer más o menos tiempo para el cambio o devolución.
- \* Las compras por teléfono o internet siempre pueden devolverse en un plazo máximo de 14 días, salvo algunos productos.

**Situación 2:** La tienda no tiene carteles o folletos que ofrecen el cambio o la devolución.

- \* La tienda puede negarse a cambiar el producto o devolvernos el dinero.
- \* El vendedor puede ofrecernos un vale, si quiere.  
Te recomendamos que aceptes el vale.

**Recuerda estas ideas. Es muy importante.**

- \* Pregunta por la posibilidad de cambio del producto o devolución del dinero antes de comprar algo.
- \* Los anuncios, los carteles y los folletos tienen el valor de un contrato. Es decir, puedes reclamar lo dicho en el anuncio y el vendedor debe cumplirlo.  
Por ejemplo, un descuento sobre el precio o un regalo añadido.  
Los anuncios deben ser claros y deben decir la verdad.  
Está prohibido confundir a las personas con los anuncios.

**Vamos a ver varios ejemplos.**

Blanca compra unos zapatos como regalo para su hija Laura.

Los zapatos no le gustan a Laura.

Blanca pide el cambio de los zapatos o la devolución del dinero.

El vendedor se niega.

¿Cumple con la ley?

Blanca debió mirar los carteles de la zapatería.

También debió preguntar por la opción de cambio o devolución antes de comprar los zapatos.

Si la tienda no tenía carteles con la oferta de cambio o devolución, el vendedor cumple con la ley.

En estos casos, piensa siempre bien si el producto te interesa antes de pagarlo.

Eduardo compra un teléfono móvil como regalo para su hija Patricia.

Patricia intenta encender el móvil y ve que no funciona.

Eduardo vuelve a la tienda y pide el cambio.

El vendedor se niega a hacer el cambio y le ofrece un vale.

¿Cumple con la ley?

El vendedor incumple la ley.

Un vendedor debe cambiar un producto con un defecto por otro sin defectos o devolver el dinero.

En estos casos, debes rechazar un vale.

Tienes derecho al cambio o la devolución.



## La garantía de los productos

Los productos fabricados deben funcionar bien y estar sin defectos.

Por eso, los productos tienen una garantía de funcionamiento en caso de que tengan un problema después de comprarlos por ejemplo, coches, lavadoras, ordenadores o teléfonos móviles.

Cuando tienes un problema con un producto, debes ir a reclamar la garantía al vendedor.

Hay 2 tipos de garantías.



### La garantía legal

La ley obliga a que los fabricantes y los vendedores garanticen el buen funcionamiento de los productos nuevos durante 2 años.

Los productos usados o de segunda mano tienen una garantía mínima de 1 año.

La garantía legal permite la reparación gratuita.

El vendedor o el fabricante tiene prohibido cobrar por el arreglo, el tiempo de trabajo del arreglo o las piezas.

Cuando el producto tiene un fallo en los 6 primeros meses, el vendedor acepta que el problema es de la fabricación, salvo que demuestre que sea debido a un mal uso del producto.

Cuando el producto tiene un fallo después de 6 meses, el comprador debe demostrar que el fallo es por un problema de fabricación y no por un mal uso.

Un comprador con un producto con defectos puede pedir durante los 2 años de garantía legal:

- \* La reparación del producto.
- \* El cambio por otro producto igual sin defectos.

Cuando es imposible la reparación o el cambio, puede pedir:

- \* Una rebaja en el precio, si se queda con el producto con defectos.
- \* La devolución del dinero.



### **La garantía comercial**

Algunos fabricantes o vendedores pueden ofrecer una garantía por un tiempo mayor de 2 años.

La garantía comercial es un añadido de algunos fabricantes a la garantía legal de 2 años.

La garantía comercial es voluntaria.

Ninguna ley obliga a esta garantía.

Las condiciones de la garantía comercial las pone el fabricante o el vendedor:

- \* Puede ser por el tiempo que decida: por ejemplo, 4 años o 5 años.
- \* Puede cubrir solo algunos gastos.

Por ejemplo, las piezas del arreglo son gratis pero el consumidor debe pagar el tiempo de reparación.

Lee siempre bien el documento con los detalles de la garantía comercial.



### **Vamos a ver varios ejemplos.**

Carmen compra un televisor.

Después de 5 meses, el televisor funciona mal.

Carmen pide la reparación del televisor.

El servicio técnico dice que las piezas son gratis pero que ella debe pagar el tiempo de reparación.

¿Cumple con la ley?

El servicio técnico incumple la ley.

Carmen lleva a reparar el televisor dentro del tiempo de garantía legal.

La garantía legal cubre todos los gastos.

El servicio técnico debe hacer todo el arreglo gratis.

Pepa compra un coche.

La radio del coche deja de funcionar a los 3 años.

El coche tiene una garantía de 5 años.

Pepa lleva el coche al vendedor.

El vendedor le dice que esa reparación está fuera de la garantía.

Pepa pone una reclamación.

¿Puede reclamar?

El fallo de la radio está dentro de la garantía comercial.

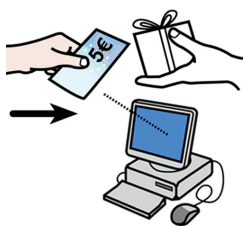
La garantía comercial puede tener algunas limitaciones.

Pepa debe leer el documento de garantía comercial y las limitaciones.

Si el arreglo de la radio está fuera del documento de la garantía comercial, la reclamación de Pepa es inválida.







## Las ventas a distancia

Una persona puede comprar productos por **catálogo**, por teléfono o por internet.

Es la venta a distancia.

En las ventas habituales, el comprador va a una tienda y ve al vendedor.

En la venta a distancia, el comprador y el vendedor están en sitios diferentes.

Estas ventas tienen unas obligaciones propias.

El vendedor debe dar mucha información al comprador:

- \* El nombre de la empresa.
- \* Los datos de contacto, como la dirección, el teléfono o el correo electrónico.
- \* La descripción del producto con los detalles más importantes.
- \* El precio con impuestos incluidos.  
En España el precio debe ir con el IVA, que es el impuesto de valor añadido.
- \* Los gastos de transporte y envío.
- \* La forma de pago: por ejemplo, con tarjeta de crédito.
- \* La forma de entrega: por ejemplo, envío a casa o recogida en otro sitio.

### Catálogo:

revista con un listado de productos para comprar.

- \* La información sobre cambios o devoluciones, el coste de la devolución y el tiempo de garantía
- \* El contacto para resolver problemas o solicitar reparaciones. Es el servicio postventa.

Las empresas tienen prohibido enviar a una persona un producto o un servicio que no ha pedido y exigir el pago. En estos casos, pueden ocurrir 2 situaciones.

**Situación 1:** Te llega un producto a ti, pero es para otra persona. Debes devolverlo, pero puedes pedir una compensación si te produce un gasto o un daño.

**Situación 2:** Te llega un producto cuando solo pides información. Puedes quedarte con el producto sin pagar nada. La empresa no puede reclamarte nada.

Otros detalles importantes sobre las ventas a distancia son:

- \* El vendedor tiene 30 días para entregarte el producto.
- \* Tienes 14 días para hacer el cambio o pedir la devolución. Los 14 días incluyen domingos y días de fiesta.
- \* Hay algunos productos que no puedes devolver:
  - Productos hechos a medida para ti. Por ejemplo, unas camisas con tus iniciales.
  - Productos que se estropean pronto o caducan, como alimentos.
  - Productos de salud y higiene ya abiertos, por ejemplo, cremas.
  - Juegos para consola, programas de ordenador, CD de música, DVD con películas ya abiertos.

- Periódicos y revistas.
- Servicios de apuestas y loterías.
- Servicios que recibes antes de terminar el plazo de devolución de 14 días.
- Servicios relacionados con los mercados financieros y de bolsa.



### **Vamos a ver algunos ejemplos.**

Iñaki y Eduardo ven unos zapatos en un catálogo.

Les gustan y piden más información por carta sobre la composición de los zapatos.

Unos días después llegan unos señores a su casa con los zapatos.

¿Qué deben hacer Iñaki y Eduardo?

Iñaki y Eduardo solo pidieron información.

Pueden quedarse con los zapatos sin pagarlos.

La empresa tampoco puede pedirles el dinero.

Hugo ve un CD de música en un catálogo y lo encarga.

Hugo recibe el CD, lo abre y no le gusta.

Hugo pide la devolución.

La empresa de venta se niega.

¿Cumple la ley?

Los CD de música ya abiertos son una excepción en las devoluciones.

La tienda puede rechazar la devolución cuando el CD ya está abierto.





## Más información

Pide más información sobre tus derechos como consumidor y usuario en:

Dirección General de Comercio y Consumo  
Parque Científico y Tecnológico de Cantabria  
C/ Albert Einstein, 4 - 3ª Planta  
C.P.39011 - Santander

Teléfono: 942 20 84 97

Fax: 942 20 76 86

Horario de atención al público: Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 horas.