MÁLAGA Unión de Consumidores

ENTIDAD DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA

La Unión de Consumidores de Málaga UCE, mediante el proyecto "**¡Más vida para tus derechos!**" subvencionado por el Área de Comercio y Vía Pública del Ayuntamiento de Málaga, elabora este documento y está a disposición de todas las personas consumidoras y usuarias de Málaga para el asesoramiento y defensa de sus derechos.

Por ello, en defensa y protección de sus derechos, se elabora este documento que resume los principales derechos y las modificaciones surgidas en 2022, aporta una serie de consejos para evitar futuras incidencias y explica cómo reclamar.

Actividad subvencionada por:

Ayuntamiento de Málaga

Área para la Promoción Empresarial y el Fomento del Empleo
Área de Comercio y Vía Pública

Nos encontrará en:

Alameda de Colón, 9, Ático 2, 29001 — Málaga

952217858

685498650

malaga@unionconsumidores.com

@UCEMalaga

Unión de Consumidores de Málaga UCE

Imágenes tomadas de: Canva

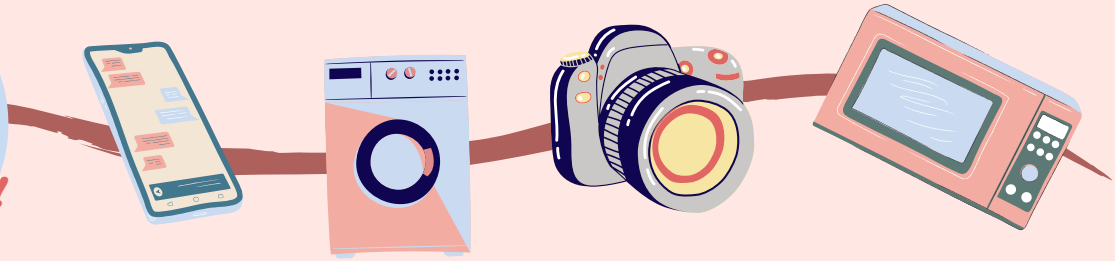
¡MÁS VIDA PARA TUS DERECHOS!

Campaña Informativa sobre el aumento en los plazos de garantía de los bienes de consumo y otros cambios relevantes

MÁLAGA Unión de Consumidores

Ayuntamiento de Málaga

¡MÁS VIDA PARA TUS DERECHOS!



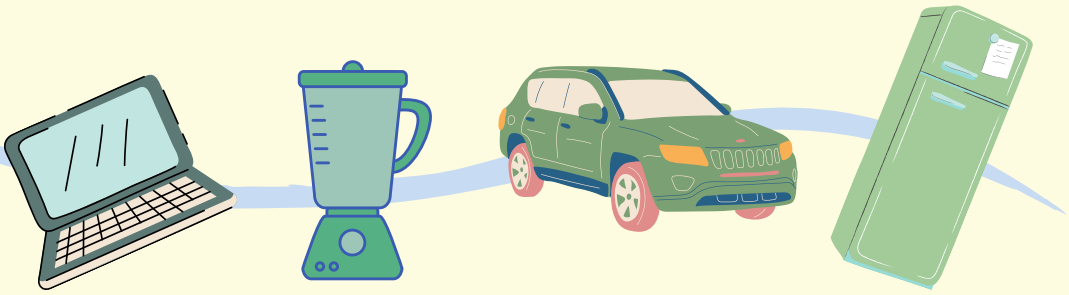
A través de las **garantías legales** en la venta de bienes de consumo, las empresas vendedoras deben entregar a los consumidores bienes y productos de consumo que sean conformes con lo firmado en el contrato de compraventa, respondiendo ante ellos si existen disconformidades.

Si existen faltas de conformidad dentro del plazo de garantía legal, los consumidores podrán elegir entre la **reparación o sustitución** del bien. Estas deben ser gratuitas y llevadas a cabo en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para los consumidores.
Si el bien sigue presentando disconformidades tras la reparación, se podrá entonces exigir la sustitución, la rebaja del precio o la resolución del contrato o viceversa.

El **Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril**, que entró en vigor el **1 de enero de 2022** modificó la regulación anterior en los siguientes aspectos:

Bienes nuevos comprados a partir del 01/01/2022	3 **años** de garantía legal, en vez de dos.
Bienes de segunda mano comprados a partir del 01/01/2022	1 **año** de garantía legal como mínimo. Consumidor y empresa podrán pactar la duración del plazo, nunca siendo inferior.
Plazo de prescripción para ejercer los derechos de los consumidores	5 **años**, en vez de dos.
Plazo para aportar la carga de la prueba para acreditar la falta de inconformidad	2 **años**, en vez de seis meses. Consumidor y empresa podrán pactar la duración del plazo si el bien es de segunda mano.

¡MÁS VIDA PARA TUS DERECHOS!



PRINCIPALES INCIDENCIAS: ELECTRODOMÉSTICOS

Las irregularidades más frecuentes suelen darse en lo referido a la reparación y sustitución de bienes. Entre las principales incidencias, podemos destacar las siguientes:

1. A veces intentan cobrarle por la mano de obra, el parte de trabajo, el transporte de mercancía y otras cuestiones relacionadas con la reparación/sustitución que **deben ser gratuitas** para el consumidor si el bien se encuentra en el plazo de garantía legal.

2. En caso de sustitución, si el vendedor no tiene el mismo modelo que el suyo, debe ofrecerle uno con las mismas características o superiores, sin que ello suponga un desembolso adicional.

PRINCIPALES INCIDENCIAS: VEHÍCULOS NUEVOS Y DE SEGUNDA MANO

Los vehículos nuevos tienen 3 años de garantía legal, mientras que los de segunda mano tienen como mínimo 1 año de garantía legal. Además, los concesionarios pueden ofrecer una garantía comercial adicional.

En algunas ocasiones, ocurren situaciones en la que se aprovechan de clientes que compran coches de segunda mano, justificando indebidamente que el vehículo no posee garantía legal y cobrándoles un importe de 500€ (aprox.) por este derecho. Esto es ilegal, ya que los consumidores de bienes de segunda mano tienen derecho a tener un año como mínimo de garantía legal (gratuita).

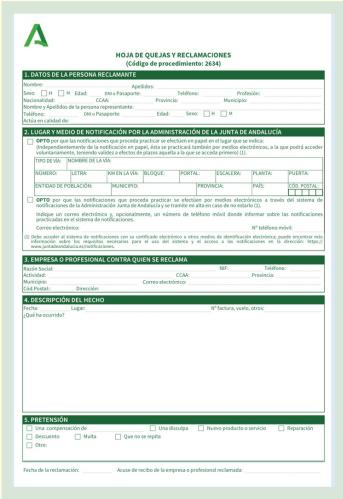
Además, las garantías comerciales las ofrecen las empresas de manera voluntaria y nunca podrán sustituir a / priorizarse frente a las garantías legales.

CÓMO RECLAMAR

La reclamación debe ser **por escrito** mediante la hoja de la Junta de Andalucía. Puede pedirla en la empresa —rellenándola y entregándola allí mismo o llevándola a tu domicilio y entregándola más tarde— o puede descargarla a través de internet. Si el espacio para relatar lo sucedido es insuficiente, puede incluir un escrito con más detalle. Se recomienda aportar todas las pruebas de las que disponga.

Debe enviarla a través de una vía fehaciente, siendo la más válida el correo certificado con acuse. En ocasiones, también puede enviarse por correo electrónico o formulario web de contacto.

La empresa tendrá 10 días hábiles para responder. En caso de no obtener respuesta o que esta sea desfavorable, se podrá dar trámite a la administración.



HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES
(Código de procedimiento: 2634)

1. DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE

Nombre: Apellidos:
Sexo: ☐ H ☐ M Edad: DNI o Pasaporte: Teléfono: Profesión:
Nacionalidad: CCAA: Provincia: Municipio:
Nombre y Apellidos de la persona representante:
DNI o Pasaporte: Edad: Sexo: ☐ H ☐ M
Actúa en calidad de:

2. LUGAR Y MEDIO DE NOTIFICACIÓN POR LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

☐ **OPTO** por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen en papel en el lugar que se indica: (Independientemente de la notificación en papel, ésta se practicará también por medios electrónicos, a la que podrá acceder voluntariamente, teniendo validez a efectos de plazos aquella a la que se acceda primero) (1).

TIPO DE VÍA:	NOMBRE DE LA VÍA:				
NÚMERO:	LETRA:	KM EN LA VÍA:	BLOQUE:	PORTAL:	ESCALERA:	PLANTA:	PUERTA:
ENTIDAD DE POBLACIÓN:	MUNICIPIO:	PROVINCIA:	PAÍS:	COD. POSTAL:

☐ **OPTO** por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen por medios electrónicos a través del sistema de notificaciones de la Administración Junta de Andalucía y se tramite en alta en caso de no estarlo (1).

Indique un correo electrónico y, opcionalmente, un número de teléfono móvil donde informar sobre las notificaciones practicadas en el sistema de notificaciones.

Correo electrónico: Nº teléfono móvil:

(1) Debe acceder al sistema de notificaciones con su certificado electrónico u otros medios de identificación electrónica; puede encontrar más información sobre los requisitos necesarios para el uso del sistema y el acceso a las notificaciones en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/notificaciones.

3. EMPRESA O PROFESIONAL CONTRA QUIEN SE RECLAMA

Razón Social: NIF: Teléfono:
Actividad:
Dirección: CCAA: Provincia:
Correo electrónico:
Cód. Postal: Dirección:

4. DESCRIPCIÓN DEL HECHO

Fecha: Lugar: Nº factura, vuelo, otros:
¿Qué ha ocurrido?

5. PRETENSIÓN

☐ Una compensación de ☐ Uno disculpa ☐ Nuevo producto o servicio ☐ Reparación
☐ Descuento ☐ Multa ☐ Que no se repita
☐ Otro:

Fecha de la reclamación: Acuse de recibo de la empresa o profesional reclamada:

¡PARA MÁS INFORMACIÓN NO DUDE EN CONSULTAR NUESTRO CANAL DE YOUTUBE!