Comisión Europea

Desea comprar algo nuevo.

Recaba información sobre las ofertas y precios disponibles. *Ningún anuncio ni descripción de producto debe resultar engañoso.*

Elige lo que le interesa y compra los artículos.

Los artículos responden a sus expectativas. ¡Es usted un cliente satisfecho!

Los artículos se corresponden a lo que dicen los anuncios, pero decide devolverlos.

Los artículos son lo que quería, pero presentan algún problema. No se corresponden a lo que se anuncia, no cumplen su propósito o no gozan de la calidad que cabría esperar para ese tipo de artículos.

Siempre que compra algo está firmando un contrato. Su contrato, si no se negocia individualmente, no debe contener cláusulas abusivas ni desfavorables.

TIENDA

Los ha comprado en una tienda en la calle.

Legalmente, no tiene derecho a devolver los artículos. *No obstante, algunas tiendas, de manera voluntaria, permiten a los clientes devolver los artículos o se los reemplazan durante un período concreto.*

STOP

CORREO – WEB – TELÉFONO

Los ha comprado por correo, en línea o por teléfono, o a un vendedor que fue a su casa o a su trabajo.

14 DÍAS

Puede devolverlos en un plazo de 14 días a partir de su recepción e informar al vendedor que rescinde el contrato. Deberían reembolsarle su dinero en un plazo de 14 días. Debe pagar los gastos de envío para la devolución de los artículos, salvo que el vendedor no le haya informado de esta obligación. *NB: si la opción de envío que ha elegido es más cara que el método habitual, no podrá reclamar estos gastos adicionales.*

- Le devuelven su dinero en un plazo de 14 días.
- No le devuelven su dinero en un plazo de 14 días y el vendedor se niega a reembolsárselo o no responde de modo alguno a su solicitud.

CORREO – WEB – TELÉFONO

6 MESES

Descubre un problema durante los primeros **seis meses** tras recibir los artículos.

Se presupone que el problema existía cuando recibió los artículos, salvo que el vendedor pueda probar lo contrario. Por consiguiente, tiene derecho a que le reparen o reemplacen los artículos gratuitamente o, si resulta demasiado engorroso, a que le hagan un descuento sobre el precio o a que le devuelvan el importe. *En algunos países puede tener derecho a elegir libremente entre estas distintas opciones.*

- El problema se resuelve en un plazo razonable.
- El problema no se resuelve completamente en un plazo razonable.

2 AÑOS

Dejan de funcionar durante los primeros **dos años**, una vez transcurridos los primeros seis meses desde que los recibió.

Todavía tiene derecho a que le reparen o reemplacen los artículos gratuitamente o, como mínimo, a que le apliquen una reducción sobre el precio o a que le devuelvan su dinero. No obstante, en este caso, puede que tenga que demostrar que el problema existía cuando recibió los artículos.

Dejan de funcionar más de dos años después de recibirlos.

Conforme a la legislación de la UE, usted no tiene legalmente derecho, pero es posible que el vendedor o el fabricante quieran ayudarle. *En algunos países la legislación puede ofrecerle derechos adicionales.*

STOP

Siempre que compra algo está firmando un contrato.

Las cláusulas abusivas habituales **no son esenciales** para la ejecución del contrato. Por ejemplo, contemplan cargos desproporcionadamente elevados si paga con retraso.

Estas cláusulas no se aplican (nulas y sin efecto), pero el contrato sigue siendo **válido**.

Las cláusulas abusivas habituales **son esenciales** para la ejecución del contrato. Por ejemplo, permitirían al vendedor decidir por sí solo si ha entregado los productos conforme a las condiciones establecidas y exigir el pago de una tarta de bodas que se entregó dos días después de la boda.

El contrato **no es vinculante** (nulo y sin efecto).

¿Necesita más ayuda?

OTRO PAÍS

Se trata de un vendedor situado en otro Estado miembro, Noruega o Islandia.

Diríjase a los organismos nacionales de consumo de su país o contacte con el Centro Europeo del Consumidor más cercano en ec.europa.eu/consumers/ecc/ para recibir ayuda y asesoramiento gratuitos.

SU PAÍS

Se trata de un vendedor situado en su propio Estado miembro.

Diríjase a las asociaciones u organismos nacionales de consumo de su país para solicitar ayuda y asesoramiento. Consulte la lista disponible en ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm

Tenga en cuenta que esta infografía se ofrece a modo informativo únicamente y no debe considerarse como una interpretación formal del Derecho comunitario o de la legislación nacional.