05

Derechos del consumidor:

¿cómo reclamar cuando una empresa incumple?

Guía práctica para entender garantías, devoluciones, servicios, compras digitales y presentar reclamaciones de forma ordenada.



Libresta
El Flautista

RMM
RED MUNDIAL MULTITALENTOS
UN MILLÓN DE ALMAS INTERCONECTADAS

Antes de reclamar

Identifica la compra y organiza las pruebas desde el principio.

LA IDEA CLAVE

Reclamar bien es demostrar qué se prometió, qué ocurrió y qué solución concreta estás solicitando.

01 / IDENTIFICA

¿Qué compraste exactamente?

Producto, servicio, suscripción, compra digital, reparación, viaje o curso. Confirma quién es el vendedor o proveedor real: una plataforma y un intermediario pueden ser distintos.

02 / CONSERVA

Pruebas de compra

FACTURA O TICKET

Demuestra la compra y el importe.

CONTRATO Y CONDICIONES

Permiten identificar qué se acordó.

PUBLICIDAD Y MENSAJES

Respaldan promesas y características.

03 / FICHA DE COMPRA

Empresa · producto o servicio · fecha · precio · pago · promesa · problema · solución deseada.

¿Qué tipo de incumplimiento?

Identifica el problema antes de pedir una solución.

PRODUCTO DEFECTUOSO

No funciona o presenta fallas.

PRODUCTO DISTINTO

No corresponde a lo anunciado.

SERVICIO INCUMPLIDO

No se prestó como se acordó.

COBRO INCORRECTO

Importe no convenido.

ENTREGA

No llegó o llegó tarde.

DEVOLUCIÓN

No se reintegró lo acordado.

POSIBLES SOLUCIONES

Según el caso y la legislación: reparación, sustitución, repetición del servicio, reducción del precio, devolución, cancelación o indemnización en ciertos supuestos.

PIDE ALGO CONCRETO

En lugar de “soluciónenlo”, explica el incumplimiento y qué remedio solicitas. La opción disponible dependerá de las normas aplicables.

Garantías y devoluciones

La razón de la devolución determina qué reglas revisar.

GARANTÍA POR DEFECTO

El producto no funciona, presenta fallas, no coincide con lo anunciado o carece de características esenciales. La protección depende de la ley.

CAMBIO DE OPINIÓN

Que un producto ya no te guste no equivale necesariamente a un defecto. Puede depender de políticas o del derecho de desistimiento aplicable.

EJEMPLO: UNOS ZAPATOS

Caso A: cambiaste de opinión. Revisa la política de devolución y si existe derecho de desistimiento.

Caso B: se rompieron con un uso normal por un defecto. Revisa la garantía.

COMPRAS DIGITALES O A DISTANCIA

No todo lo comprado online se puede devolver

En algunas jurisdicciones existe un plazo de desistimiento, pero pueden existir excepciones para ciertos contenidos digitales, productos personalizados o servicios ejecutados. Comprueba las reglas de tu país.

ANTES DE PAGAR

Guarda capturas del precio, la promoción, las características, la duración y las condiciones. Después conserva la confirmación.

Suscripciones y cobros

Controla renovaciones, cargos inesperados y condiciones.

SUSCRIPCIONES

Una prueba gratuita puede renovarse

Antes de contratar, comprueba el periodo gratuito, el precio posterior, la frecuencia del cobro, la renovación, la forma de cancelar y su fecha límite.

PRUEBA — **PRECIO** — **RENOVACIÓN** — **CANCELACIÓN**

SI APARECE UN CARGO INESPERADO

Comprueba el nombre de facturación y revisa suscripciones, renovaciones, compras familiares autorizadas y pagos fraccionados. Si no lo reconoces, contacta con la empresa y la entidad financiera; ante sospecha de fraude, actúa rápido.

PREVENCIÓN

Activa recordatorios antes de que termine una prueba gratuita. Guarda la oferta original y las confirmaciones, porque las páginas web pueden cambiar.

Importante: un precio promocional de pocos días puede convertirse en un compromiso más largo si no entiendes la renovación.

Cuando falla un servicio

Compara la promesa original con el resultado obtenido.

EJEMPLOS DE INCUMPLIMIENTO

REPARACIÓN

El problema persiste.

CURSO

No se imparte.

INSTALACIÓN

No llega a realizarse.

RESERVA

Se cancela.

SERVICIO

Es distinto al contratado.

HERRAMIENTA / DOCUMENTA EL INCUMPLIMIENTO

De la queja a la evidencia

Qué se prometió	Reparar una fuga.
Fecha prevista	10 de mayo.
Qué ocurrió	La fuga continúa.
Evidencia	Fotografías y factura.
Contactos	12 y 15 de mayo.
Qué se solicita	Reparación correcta o devolución, según proceda.

Cómo presentar una reclamación

Escribe con hechos, evidencia y una solicitud concreta.

ESTRUCTURA BÁSICA

01 COMPRA: qué adquiriste y cuándo.

02 PROBLEMA: qué falló y desde cuándo.

03 PRUEBAS: factura, imágenes y mensajes.

04 SOLUCIÓN: qué solicitas exactamente.

MODELO

“El 5 de junio adquirí el producto X por 120 €. Dejó de funcionar el 12 de junio durante un uso normal. Adjunto factura y fotografías. Solicito la solución correspondiente conforme a la garantía aplicable.”

Seguimiento y escalamiento

La reclamación no termina con la primera llamada.

DESPUÉS DE HABLAR

Deja constancia por escrito

Confirma fecha, departamento, número de incidencia, solución prometida y plazo. Pide siempre un comprobante o referencia que puedas citar después.

ESCALERA DEL CONSUMIDOR

1. Atención al cliente
2. Reclamación formal
3. Mediación o arbitraje
4. Organismo público o regulador
5. Asesoramiento jurídico o tribunal

No todos los casos llegan al último nivel. Averigua cuál es la autoridad o mecanismo competente según tu país y sector.

Tu checklist de protección

Una reclamación ordenada protege mejor tus derechos.

- [ ] Identifiqué al proveedor real y guardé prueba de compra.
- [ ] Puedo explicar qué se prometió y qué ocurrió.
- [ ] Clasifiqué el problema y definí la solución que solicito.
- [ ] Conservo fotografías, mensajes, publicidad y condiciones.
- [ ] Presenté mi reclamación por escrito.
- [ ] Tengo número de incidencia y revisé los plazos.
- [ ] Sé cuál es el siguiente mecanismo de reclamación.
- [ ] Protejo mis datos personales y evito acusaciones sin pruebas.
- [ ] Ante importes o daños importantes, busco asesoramiento.

PRECAUCIONES ADICIONALES

Publicar en redes no reemplaza una reclamación formal. Desconfía de quienes prometen recuperar dinero de un fraude a cambio de un pago anticipado.

Reclamar es pedir que se cumpla aquello por lo que pagaste.

Derechos, justicia y convivencia social

CIUDADANÍA, ESTADO, DEMOCRACIA Y PARTICIPACIÓN

Una guía practica para entender, participar y exigir tus derechos como ciudadano.

Entiende problemas que resuelve: no entender quién decide qué, sentirse impotente ante las instituciones, no saber reclamar, votar sin herramientas suficientes, desconocer cómo participar o vigilar lo público.



SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES

@librestaelflautista
@librestaJovenesTalentos

Conoce más en: WWW.LIBRESTA.ORG

Libresta
El Flautista

RMM