

# Cómo estar informados y evitar engaños en materia de: GARANTÍAS



Siempre un consumidor final frente a un empresario.

R  
E  
C  
U  
E  
R  
D  
A

## □ GARANTÍA LEGAL:

- ➔ 2 años desde la entrega de productos nuevos.
- ➔ 1 año desde la entrega de productos de segunda mano.
- El consumidor puede optar entre:
  - Reparación o sustitución del bien (la que resulte menos gravosa para el vendedor.)
  - Rebaja adecuada en el precio.
  - Resolución del contrato y devolución del dinero.

*En caso de productos de segunda mano no se puede exigir la sustitución.*

➔ Además de la garantía legal debemos conocer la:

## GARANTÍA COMERCIAL:

- Es adicional a la Garantía Legal.
- Las condiciones deben estar por escrito (en lugar visible del establecimiento o en el ticket).
- Esta garantía es por deferencia del establecimiento.

## CÓMO RECLAMAR:

- ➔ ACUERDO: Intente llegar a un acuerdo amistoso antes de dirigirse a consumo.
- ➔ OFICINA DE CONSUMO: Si no llega a un acuerdo previamente, diríjase a una oficina de consumo para interponer la reclamación.

## ➔ IMPRESCINDIBLE:

**Guardar siempre el ticket o factura.**  
(Folleto de publicidad, ofertas, presupuestos...)

**Se presume que las faltas de conformidad durante los 6 primeros meses ya existían de origen, salvo prueba contraria.**



Para más información:

**924 00 47 00 - 924 00 47 09**



Instituto de Consumo de Extremadura  
<https://saludextremadura.ses.es/incoex>  
consultas.incoex@salud-juntaex.es



Consorcio Extremeño de Información al Consumidor  
<https://saludextremadura.ses.es/masamano>  
consultamasamano@salud-juntaex.es