

Nota informativa

CEC España recuerda a los consumidores cómo pueden reclamar sus derechos

Todos los consumidores tienen derecho a reclamar, tengan o no razón, o sus quejas sean más o menos viable. Las empresas deben responder en un plazo no superior a 30 días.

Madrid, 30 de agosto de 2021. Durante la época estival es habitual que aumenten los viajes y las compras, lo que puede provocar un incremento en el número de reclamaciones. Con el fin de ayudar a los consumidores a reclamar sus derechos, el Centro Europeo del Consumidor (CEC-España) recuerda que las personas consumidoras tienen derecho a reclamar, tenga o no razón, o su queja sea más o menos viable. Se trata de un derecho que disponen todos los individuos cuando el producto o servicio que han adquirido no se corresponde a lo anunciado o a lo acordado con la tienda. Además, hay que señalar que, con carácter general, la normativa española obliga a la empresa a dar respuesta a las reclamaciones en un plazo no superior a 30 días.

Garantía legal mínima. Las personas consumidoras tienen derecho a una garantía legal mínima de **dos años** sin coste alguno en los **productos nuevos**. Esta garantía empieza a contar a partir de la fecha de recepción del producto. En el caso de los **productos de segunda mano**, el vendedor y el consumidor podrán pactar un plazo menor, que **no podrá ser inferior a un año**.

Durante este tiempo, el vendedor está obligado a reparar, sustituir, hacer un descuento o reembolsar el importe íntegro de la compra siempre que el producto esté defectuoso o no se corresponda con lo anunciado. Por norma general, solo se podrá solicitar un reembolso total o parcial si no es posible reparar o sustituir el producto. También es probable que no se tenga derecho a reembolso en caso de desperfectos menores, como por ejemplo un arañazo en la caja de un CD.

Estas garantías no se aplican en los productos comprados a particulares, a los productos adquiridos mediante venta judicial, al agua o al gas -cuando no estén envasados para la venta en volumen delimitado o cantidades determinadas- y a la electricidad. Tampoco será aplicable a los productos de segunda mano adquiridos en subasta administrativa a la que los consumidores y usuarios puedan asistir personalmente.

Derecho de desistimiento en las compras a distancia. En aquellos casos en los que la compra del producto o servicio se ha realizado a distancia (Internet, teléfono, correo o en la venta a domicilio), las personas consumidoras también tienen derecho a anular y devolver el pedido en el plazo de 14 días, sin necesidad de justificar el motivo y sin que les puedan cobrar ningún gasto. El único coste que tendría que abonar, serían los necesarios para devolver el producto al vendedor, siempre que este no los asuma y haya informado previamente al consumidor. Cabe advertir, que este derecho tiene algunas [excepciones](#).

¿Dónde reclamar?

- **CEC-España** ayuda a los consumidores que residen habitualmente en nuestro país a gestionar sus reclamaciones de consumo europeo transfronterizo, es decir cuando la reclamación va dirigida a una empresa con sede en otro país de la Unión Europea distinto al nuestro, además de Noruega e Islandia.
- **Mecanismos de Resolución Alternativa de Litigios (RAL).** Este tipo de mecanismos permite resolver los conflictos de consumo sin necesidad de acudir a los tribunales. Se trata, por lo tanto, de una vía rápida, sencilla y económica que engloba las distintas maneras de resolver una reclamación: mediación, conciliación y arbitraje.
 - [Plataforma para la resolución de litigios por compras en línea](#)
 - [Entidades acreditadas ante la UE para resolver conflictos nacionales y comunitarios](#)
 - [Sistema arbitral de consumo](#)



- **Servicios de reclamaciones de autoridades competentes**
 - [Juntas Arbitrales](#)
 - [Juntas Arbitrales del Transporte](#)
 - [Oficinas Municipales de Información al Consumidor](#)
 - [Direcciones Generales de Consumo de las Comunidades Autónomas](#)
 - [Asociaciones de Consumidores y Usuarios](#)

 - [Agencia Española de Protección de Datos](#)
 - [Ejerce tus derechos](#)
 - [Agencia Estatal de Seguridad Aérea](#)

(Reclamaciones relacionadas con Embarque, cancelación, retraso y cambio de clase)

 - [Procedimiento para reclamar](#)
 - [Comisión Nacional del Mercados de Valores](#)
 - [Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia](#)
 - [Dirección General de Ordenación del Juego](#)
 - [Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones](#)
 - [European Car Rental Conciliation Service](#)

(Reclamaciones relacionadas con alquiler de vehículos)
 - [Ministerio para la Transición Electrónica y Reto Demográfico](#)

(Reclamaciones relacionadas con el suministro de energía eléctrica)
 - [Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones](#)
 - [Oficina de Seguridad del Internauta](#)
 - [Portal del cliente bancario. Banco de España](#)
 - [Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos](#)

- **Información institucional de interés**
 - [Tu europa](#). Derechos de los consumidores europeos
 - [Información general del Ministerio de Consumo](#)

 - [Derechos de los viajeros aéreos](#)

(Reclamaciones relacionadas con equipaje, embarque, cancelación, retraso y cambio de clase)
 - [Derechos de los viajeros por autobús y autocar](#)
 - [Derechos de los viajeros por ferrocarril](#)
 - [Derechos de los viajeros por mar y por vías navegables](#)
 - [Derechos del arrendatario. Alquiler de vivienda](#)