



hamboorg.city

---

## Protección del Consumidor — Derecho de Desistimiento, Garantía Legal y Sus Derechos

14 días de derecho de desistimiento en compras online, 2 años de garantía legal, centro de consumidores y organismos de mediación.

**Deutsche Begriffe:** Widerrufsrecht | Gewährleistung | Verbraucherzentrale | Schlichtungsstelle | AGB | Umtausch | Reklamation

---

### Derecho de Desistimiento — 14 días en compras online

Si compra **online, por teléfono o en la puerta de su casa**, tiene un derecho de desistimiento legal:

Las reglas más importantes

- **14 días** desde la recepción de la mercancía — sin necesidad de justificar
- Aplica para **tiendas online, venta telefónica, venta puerta a puerta**
- **No en tienda física** — en el comercio minorista no hay derecho de desistimiento legal (el cambio es una cortesía)
- El desistimiento debe ser **por escrito** (correo electrónico, carta, formulario de desistimiento)
- Devolución dentro de **14 días** después de comunicar el desistimiento
- **Costos de devolución:** Generalmente los paga el comprador (si está establecido en el contrato)
- **Reembolso:** Dentro de **14 días** desde la recepción de la devolución

Excepciones del derecho de desistimiento

No hay derecho de desistimiento para:

- **Bienes perecederos** (alimentos, flores)

- **Productos de higiene sellados** (cosméticos, ropa interior) — si han sido abiertos
- **Productos fabricados a medida** (traje hecho a medida, joya grabada)
- **Periódicos/revistas** (números sueltos)
- **Contenidos digitales** — si la descarga se inició inmediatamente y usted consintió
- **Viajes y eventos** con fecha fija

## Garantía Legal — 2 años obligatorios

La **garantía legal** (responsabilidad por defectos) es su derecho legal cuando la mercancía está defectuosa:

Reglas básicas

- **2 años** desde la fecha de compra — para productos nuevos
- **1 año** — para productos usados (si se acuerda contractualmente)
- **Carga de la prueba:** En los **primeros 12 meses** el vendedor debe probar que el defecto no existía (inversión de la carga de la prueba)
- A partir del mes 13: Usted debe probar que el defecto existía desde el principio

Sus derechos en caso de defectos (en este orden)

- 1. Cumplimiento posterior** — reparación o envío de sustitución (¡su elección!)
- 2. Reducción de precio** — descuento si el cumplimiento posterior falla
- 3. Rescisión** — dinero devuelto si 2 intentos de reparación fracasan
- 4. Indemnización por daños** — si el vendedor incurrió en culpa

**Importante:** El **vendedor** es su interlocutor — no el fabricante. Diríjase siempre al comerciante donde compró.

Garantía Legal vs. Garantía Adicional

	Garantía Legal	Garantía Adicional
<b>Base legal</b>	Ley (BGB)	Voluntaria (Fabricante)
<b>Duración</b>	2 años	Variable (1-5 años)
<b>Interlocutor</b>	Vendedor	Fabricante
<b>Alcance</b>	Defectos en la compra	Según condiciones de garantía

## Centro de Consumidores — Su punto de contacto

El **centro de consumidores** es una oficina de asesoramiento independiente para consumidores. Cada región tiene su propio centro.

### Servicios

- **Asesoramiento** sobre contratos, reclamaciones, estafas
- **Asesoramiento legal** (a partir de unos 30 € para consulta telefónica)
- **Cartas modelo** — gratuitas en el sitio web
- **Advertencias legales** contra empresas dudosas
- **Asesoramiento energético**, asesoramiento financiero, asesoramiento nutricional

### Contacto

- **Sitio web:** verbraucherzentrale.de
- **Consulta telefónica:** Según la región, a partir de unos 1,50 €/min o tarifa fija
- **Asesoramiento presencial:** En muchas ciudades, reserve cita online

## Organismos de Mediación — solución extrajudicial

Antes de demandar, puede acudir a un **organismo de mediación:**

- **Oficina General de Mediación del Consumidor** (vsbinfo.de)
- **Organismo de Mediación Energética** — en caso de disputas con proveedores de electricidad/gas
- **Ombudsman bancario** — problemas con su banco
- **Oficina de Mediación en Telecomunicaciones** (Agencia Federal de Red) — problemas con telefonía móvil/internet
- **söp (Organismo de Mediación para el Transporte Público)** — compensación de trenes y vuelos

### Ventajas de la mediación

- **Gratuita** para el consumidor (en la mayoría de los casos)
- **Más rápida** que un proceso judicial (aprox. 90 días)
- **No vinculante** — puede rechazar el resultado y aún así demandar

Términos y Condiciones — Conozca la letra pequeña

Las **condiciones generales** (AGB) no deben **perjudicarlo injustamente**. Son inválidas, por ejemplo:

- Exclusión de garantía legal para productos nuevos
- Plazos de reclamación ilegalmente cortos
- Trampas de costos ocultos

**En caso de duda:** Puede ignorar cláusulas inválidas — se aplicará la ley en su lugar.

--- Estado: Marzo de 2026. Todos los datos sin garantía.