HAMBOORG.CITY

Plataforma gratuita para extranjeros en Alemania

✓ Asistente 24/7 en tu idioma
✓ Escáner de documentos oficiales
✓ Recordatorios de plazos
✓ Calculadoras de prestaciones

hamboorg.city — es y será GRATUITO

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
Base legal	Ley (BGB)	Voluntaria (Fabricante)
Duración	2 años	Variable (1–5 años)
Interlocutor	Vendedor	Fabricante

	Garantía Legal	Garantía Adicional
Alcance	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.