



Garantías, devoluciones y SAT



JUSTIFICACIÓN

La garantía es un derecho de las personas consumidoras tras la compra de un producto. Con la nueva normativa se pretende, por un lado, dar una mayor cobertura a las personas consumidoras, y por otro, alargar la vida útil de los productos, ampliando los plazos de la garantía legal. En caso de fallo en el producto y de acudir a los Servicios de Asistencia Técnica es importante conocer los pasos a dar.

Así mismo, según las condiciones de compra de un producto, se puede dar la posibilidad de devolución. Se analizarán en qué ocasiones es posible y cuando no.

OBJETIVOS

- Conocer los conceptos básicos sobre garantía de los productos y servicios digitales.
- Diferenciar entre garantía legal de garantía comercial.
- Diferenciar en qué casos es posible aceptar la devolución de un producto por parte de los establecimientos físicos y/o online.
- Conocer los plazos y procedimiento de los SAT en caso de reparación de un producto.
- Aprender a ejercer los derechos a través de las vías de resolución de conflictos.

CONTENIDOS

- Conceptos básicos sobre normativa de garantías de los productos y los servicios digitales.
- Nuevos plazos.
- Derecho a desistimiento.
- Devoluciones.
- Servicios de Atención Técnica (SAT).
- Vías de resolución de conflictos.

ACTIVIDADES

FASE INICIAL (Actividad previa)

¿A ti te ha pasado?

FASE DESARROLLO (Sesión)

- 1- Exposición oral interactiva de los contenidos mediante una presentación digital.
- 2- Análisis de casos relacionados con el tema.
- 3 -Participación en turno de preguntas, comentarios y aportaciones. (Modalidad sincrónica).
- 4- Resolviendo conflictos. Qué pasos dar.

FASE APLICACIÓN Y COMUNICACIÓN (Act. posterior)

- Reto, ¿ahora cuánto sabes?

CONTRIBUCIÓN A LAS COMPETENCIAS

DISCIPLINARES

- Competencia comunicativa, lingüística y literaria.
- Competencia social y cívica.

TRANSVERSALES

- Competencia para la comunicación verbal, no verbal y digital.
- Competencia para convivir.
- Competencia para aprender a ser.

METODOLOGÍA

- Trabajo individual.
- Thinking-Based Learning.
- Estudio de casos.
- Gamificación.

ORGANIZACIÓN

Recursos y herramientas TIC	Espacios y grupos	Duración
Pizarra digital/ proyector. Acceso a internet.	Aula con recursos TIC. Recursos de acceso online (modalidad asincrónica).	1 sesión - 60'

EVALUACIÓN

PROFESORADO

Encuesta de satisfacción

ALUMNADO

Encuesta de satisfacción