

# Garantía y ficha técnica, explicadas sin letra pequeña

---

Qué te cubre la ley en España si tu móvil o tu portátil falla, y qué significa de verdad lo que pone en la caja.

**Sergio R. Vila Merí (Sergi)**

Asesor comercial de telecomunicaciones desde 2010 · Octubre de 2026

**tecnoia360.com**

# Cómo usar esta guía

## Parte 1 • Tu garantía

Qué te debe la tienda cuando algo falla, cuánto tiempo, qué puedes pedir y cómo reclamarlo, paso a paso.

**Solo para compras en España.**

## Parte 2 • La caja, traducida

Siete conceptos técnicos que nadie te explica al comprar: Wi-Fi, IP68, pantalla, memoria, batería, actualizaciones y la nueva etiqueta europea.

**Vale en cualquier país.**

La Parte 1 se basa en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007), con los cambios que se aplican a las compras hechas desde el **1 de enero de 2022**. Si compraste en otro país, las reglas son distintas.

Esta guía es divulgativa y no sustituye el consejo de un abogado o de una oficina de consumo. Si tu caso es complejo o de mucho dinero, consúltalo con ellos.

# | Lo que vas a encontrar

## Parte 1 · Tu garantía en España

- Las dos garantías que se confunden
- Cuánto dura y quién prueba qué
- A quién reclamar
- Qué cuenta como defecto
- Qué puedes exigir, y en qué orden
- Después de la reparación
- 8 pasos cuando algo falla
- Cómo redactar la reclamación
- Respuestas típicas y qué contestar
- Si la tienda no responde

## Parte 2 · La caja, traducida

- El Wi-Fi no es internet
- IP68: qué protege y qué no
- Pantalla: hercios y nits
- Memoria RAM y almacenamiento
- Batería, ciclos y carga rápida
- Actualizaciones: el «hasta 7 años»
- La etiqueta energética europea
- Frases de la caja y qué preguntar
- Lista de comprobación antes de pagar

## PARTE 1

# Tu garantía en España

Qué te debe la tienda cuando algo falla y cómo conseguirlo sin discusiones.

# Dos garantías que se confunden

## Garantía legal

La fija la ley y la debe el **vendedor**, es decir, la tienda donde compraste.

Dura **3 años** para productos nuevos comprados desde 2022.

No hace falta pagar nada para tenerla y ningún contrato puede quitártela.

## Garantía comercial

Es voluntaria. La ofrece el fabricante o la tienda: «2 años de garantía oficial», ampliaciones de pago, seguros.

Se **suma** a la legal. No la sustituye ni la recorta.

Si alguien te dice «tiene dos años de garantía», pregunta de cuál habla. Muchas veces es la comercial del fabricante, y la legal sigue siendo de tres.

# Cuánto dura y quién tiene que probar qué

## Años 0 a 2

Si aparece un fallo, **se presume que ya venía de fábrica**. Quien lo niega (la tienda) tiene que demostrarlo.

## Año 2 a 3

Sigue cubierto, pero el origen del fallo lo tienes que demostrar tú.

Te lo entregan

2 años

3 años · fin de la garantía legal

## Cuenta la fecha de entrega

No la del pedido ni la del pago, sino la fecha en que lo recibes.

## Ya no hay que avisar en dos meses

Ese requisito desapareció en 2022. Aun así, reclama cuanto antes.

## Segunda mano y compras anteriores

En segunda mano se puede pactar menos, nunca menos de 1 año. Antes de 2022 eran 2 años.

# ¿A quién le reclamo?

## A quien te lo vendió

La ley hace responsable al **vendedor**. Es con él con quien tienes el contrato y a él le reclamas.

Muchas tiendas gestionan la reparación a través del servicio técnico del fabricante. Está bien si te lo piden como trámite, pero la responsabilidad legal sigue siendo de la tienda.

## Al fabricante, en un caso concreto

La ley permite reclamarle directamente la reparación o la sustitución cuando te resulte **imposible o una carga excesiva** dirigirte al vendedor (por ejemplo, si la tienda ha cerrado).

Aparte de eso, la garantía comercial del fabricante (el servicio técnico oficial) es otro camino que puedes usar cuando te convenga. Pero no estás obligado a elegirlo.

# Qué cuenta como defecto y qué no

## Sí entra

- Algo que no funciona como se anunció
- Pantalla o táctil que fallan sin golpe
- Cámara, altavoz o botones averiados
- Reinicios o apagados anormales
- Problemas de carga de origen

## No entra

- Golpes, caídas y pantallas rotas
- Daños por líquidos (las marcas los excluyen)
- Uso inadecuado
- Desgaste normal: arañazos, botones gastados con los años

**La zona gris es la batería.** Perder capacidad poco a poco es desgaste normal. Que se agote de forma anormal en pocos meses puede ser un defecto. Se valora caso por caso; el reglamento europeo (ver Parte 2) sirve de referencia en móviles recientes.

# Qué puedes exigir, y en qué orden

## PRIMERO

### Reparación o sustitución

**Eliges tú**, salvo que una de las dos sea imposible o cueste una barbaridad en comparación con la otra.

- Gratuita: envío, mano de obra y piezas
- En un plazo razonable
- Sin molestias importantes para ti



si no se puede, tarda demasiado o vuelve a fallar

## DESPUÉS

### Rebaja del precio o devolución

Puedes pedir que te devuelvan **parte del dinero** y quedarte con el equipo, o **devolverlo y recuperar el importe**.

La devolución del dinero no procede si el defecto es de escasa importancia.

Ojo con una frase habitual: «solo podemos repararlo». Si la sustitución es posible y proporcionada, la elección es tuya, no de la tienda.

# Después de la reparación

1

## El reloj se para

Mientras el equipo está en reparación, el plazo de garantía **se detiene**. Se reanuda cuando te lo devuelven ya arreglado.

2

## Un año extra para ese fallo

Durante el año siguiente a la devolución, la tienda responde si vuelve el **mismo defecto** (o uno del mismo origen).

3

## Recógelo a tiempo

Tienes **un año** para retirar el equipo que dejaste en reparación. No lo dejes olvidado en el taller.

Guarda siempre el resguardo de entrega y el informe de lo que hicieron. Con eso demuestras desde cuándo corre cada plazo.

# Quando falla: 8 pasos en orden

- 1 Localiza el justificante.** Ticket, factura o albarán. Fija la fecha de entrega.
- 2 Documenta el fallo.** Fotos o vídeo, y apunta cuándo ocurre y con qué frecuencia.
- 3 Haz copia de seguridad** y desactiva el bloqueo de cuenta (Buscar mi dispositivo, iCloud, cuenta de Google).
- 4 Reclama por escrito** a la tienda: correo, formulario o hoja de reclamaciones.
- 5 Di qué quieres:** reparación o sustitución, de forma gratuita.
- 6 Pide un resguardo** con fecha y descripción del fallo. Sin papel no hay prueba.
- 7 Anota los plazos.** Cuándo entregaste, qué te prometieron y cuándo lo devuelven.
- 8 Si no hay respuesta razonable, escala** (diapositiva 14).

El paso 3 es el que más retrasa reparaciones: un equipo bloqueado con tu cuenta no se puede revisar. Hazlo antes de entregarlo.

# Cómo redactar la reclamación

## MODELO PARA COPIAR Y ADAPTAR

**Asunto:** Reclamación por falta de conformidad. Ejercicio de la garantía legal.

Compré [producto y modelo] el [fecha] en [tienda] (ticket o factura n.º [número]). Desde el [fecha] presenta este fallo: [descripción clara].

Se trata de una falta de conformidad manifestada dentro del plazo de garantía legal (texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, artículos 114 y siguientes). Solicito la [reparación / sustitución] del producto, de forma gratuita y en un plazo razonable.

Les ruego confirmen por escrito la recepción de esta reclamación. [Nombre, DNI, teléfono, fecha]

Envíala de forma que quede constancia: correo con acuse, formulario con copia o entrega en mano con tu copia sellada.

# Respuestas típicas y qué contestar

## TE DICEN

## PUEDES CONTESTAR

«La garantía es de 2 años.»

Para productos nuevos comprados desde el 1 de enero de 2022, la garantía legal es de **3 años**.

«Eso lo ha roto usted.»

En los dos primeros años se presume que el fallo es de origen. Si lo niegan, les corresponde **demostrarlo**.

«Tiene que ir al servicio técnico del fabricante.»

Mi reclamación es contra el vendedor. Si ustedes gestionan la reparación con el servicio técnico, perfecto, pero el trámite es con ustedes.

«La reparación o el envío se los cobramos.»

La puesta en conformidad es **gratuita**: envío, mano de obra y piezas.

«Sin ticket no hay garantía.»

Guarda factura o albarán. Si lo has perdido, pide copia: la tienda conserva el registro de su venta.

# | Si la tienda no responde: cómo escalar

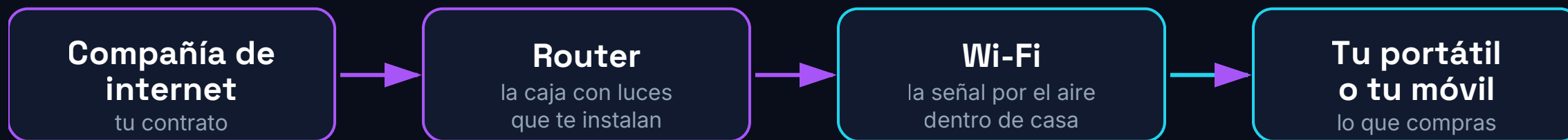
- 1 Tienda, por escrito.** Dale un plazo razonable para responder.
- 2 Hoja de reclamaciones.** Todo establecimiento debe tenerla; pide tu copia.
- 3 Oficina de consumo** de tu municipio o comunidad (OMIC). Gratuita y para eso existe.
- 4 Arbitraje de consumo,** si la empresa está adherida. Es voluntario para ellos.
- 5 Vía judicial,** como último recurso. La acción prescribe a los **5 años** desde que aparece el fallo.

## PARTE 2

# | La caja, traducida

Los conceptos técnicos que nadie te explica al comprar. Valen en cualquier país; la etiqueta energética es solo de la Unión Europea.

# El Wi-Fi no es internet



Se contrata aparte (fibra, ADSL...)

Lo que lleva el dispositivo

Un portátil nuevo trae la **antena de Wi-Fi**, pero no trae **acceso a internet**. Sin línea contratada en casa (o sin compartir los datos del móvil), no hay con qué conectarse.

Aparecer «conectado al Wi-Fi» tampoco garantiza internet: el router puede estar encendido y la línea caída. En el **móvil**, además, la SIM da datos móviles, que consumen de tu tarifa.

# IP68: qué protege y qué no

# IP 6 8

6 = hermético al polvo

8 = inmersión continua a más de 1 metro, en las condiciones que declare el fabricante

| CÓDIGO | QUÉ SIGNIFICA                                                     |
|--------|-------------------------------------------------------------------|
| IPX4   | Resiste salpicaduras                                              |
| IP67   | Inmersión hasta 1 m durante 30 minutos                            |
| IP68   | Más de 1 m y/o más tiempo; la cifra exacta la marca el fabricante |

**Lo que no dice el sello:** las pruebas son en agua dulce y limpia. No cubre agua salada ni cloro, la protección se desgasta con el uso y los golpes, y los daños por líquidos suelen quedar **fuera de la garantía** aunque el móvil sea IP68.

# Pantalla: hercios y nits

## 120 Hz

**Cuántas veces se refresca la imagen cada segundo**

A más hercios, más fluido se ve el desplazamiento (redes, mapas, menús). En una foto o un vídeo normal casi no se nota. Y una pantalla muy rápida suele gastar más batería.

## 2.000 nits

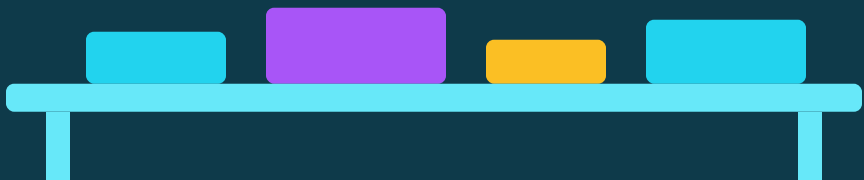
**Cuánta luz da la pantalla**

Importa sobre todo al sol de la calle. Fíjate en si la cifra es de **brillo pico** (solo en zonas pequeñas o vídeo HDR) o de **brillo típico**: el que usarás de verdad.

Regla práctica: no pagues más por una cifra que no vas a usar. Un buen brillo y una pantalla fluida a 90 o 120 Hz cubren casi cualquier uso.

# Memoria RAM y almacenamiento

**RAM = la mesa de trabajo**



Lo que tienes abierto ahora mismo.  
Más mesa, más apps a la vez sin agobios.

**Almacenamiento = el armario**



Donde se guarda todo: fotos, apps, archivos.  
Se llena con el uso; no se vacía al apagar.

**«128 GB» no son 128 libres**

El sistema y las apps preinstaladas ocupan una parte. Cuánto, depende del modelo.

**«RAM virtual»**

Usa parte del almacenamiento como apoyo.  
Ayuda a mantener apps abiertas, pero es más lenta que la RAM real.

# Batería, ciclos y carga rápida

## Los mAh miden depósito, no duración

Dos móviles con la misma batería duran distinto según pantalla, procesador y software. Importa la autonomía medida.

## Un ciclo es una carga completa

Dos cargas del 50 % suman un ciclo. En la UE, los modelos nuevos deben conservar el **80 %** de capacidad tras **800 ciclos**: más de dos años con una carga completa al día.

## Los vatios son un máximo

«Hasta 120 W» es el máximo del cargador y el móvil juntos. Suele ir más rápido al principio y frenar al llegar a niveles altos.

Hábitos que ayudan en cualquier móvil: evita vivir al 0 % o al 100 % y no lo cargues en sitios muy calientes.

# Actualizaciones: el «hasta 7 años» del anuncio

## Dos cosas distintas

**Versiones del sistema** (Android o iOS nuevo, con funciones nuevas).

**Parches de seguridad** (arreglos contra fallos y ataques).

Un anuncio puede prometer años de lo segundo y menos de lo primero. Mira cuál de las dos cosas se promete.

## Qué marca la ley en la UE

Los móviles y tablets **puestos a la venta desde el 20 de junio de 2025** deben recibir actualizaciones durante **al menos 5 años** desde que se deja de vender el modelo.

Los modelos anteriores no están sujetos a esa norma.

Pregunta antes de comprar: ¿hasta qué fecha concreta tiene actualizaciones este modelo? Es más útil que la cifra de años, porque el reloj empieza cuando se lanza, no cuando lo compras.

# La etiqueta energética de los móviles (UE)

## ESQUEMA ILUSTRATIVO DE LO QUE MUESTRA

|                              |                                            |
|------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>Eficiencia energética</b> | Clase de <b>A</b> (mejor) a <b>G</b>       |
| <b>Autonomía por carga</b>   | Horas y minutos con un uso medio           |
| <b>Vida de la batería</b>    | Ciclos con más del 80 % de capacidad       |
| <b>Resistencia a caídas</b>  | Clase de <b>A</b> (más robusto) a <b>E</b> |
| <b>Reparabilidad</b>         | Clase de <b>A</b> (más fácil) a <b>E</b>   |
| <b>Protección IP</b>         | Polvo y agua (ver diap. 17)                |

## Desde cuándo

Obligatoria en la UE para móviles y tablets que se ponen en el mercado desde el **20 de junio de 2025**. Los equipos antiguos en stock pueden no llevarla.

## Úsala para comparar

Dos móviles de precio parecido pueden diferir mucho en autonomía y en lo fácil que es repararlos. La etiqueta los mide con el mismo método.

# | Frases de la caja y qué preguntar

| LA CAJA DICE              | QUÉ SIGNIFICA DE VERDAD / QUÉ PREGUNTAR                                                                               |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| «Hasta 120 W de carga»    | Es el máximo. Pregunta cuánto tarda en pasar del 20 al 80 %, y si el cargador va incluido.                            |
| «Hasta 2 días de batería» | «Hasta» es el mejor caso. Mira la autonomía de la etiqueta o pruebas independientes.                                  |
| «Compatible con 5G»       | Depende de las bandas del móvil y de la cobertura de tu compañía. No es sinónimo de «5G donde yo vivo».               |
| «IA integrada»            | Pregunta qué funciones trabajan en el propio dispositivo, cuáles necesitan internet y si alguna pasará a ser de pago. |
| «Cargador no incluido»    | Suma su precio al del móvil. Comprueba que el que ya tienes sirve (potencia y conector).                              |

# Antes de pagar: lista de comprobación

- ✓ **¿Qué garantía tengo?** Pide que te digan cuál es la legal y cuál la comercial.
- ✓ **¿Hasta cuándo recibe actualizaciones** este modelo? Una fecha, no una promesa.
- ✓ **¿Qué incluye la caja?** Cargador, cable, funda. Suma lo que falte.
- ✓ **¿Puedo devolverlo?** Por ley, los 14 días de desistimiento valen en compras a distancia (internet, teléfono). En tienda, depende de la política de la tienda.
- ✓ **¿Tengo todo para usarlo?** Una línea de internet en casa si es un portátil, tarjeta SIM o datos si es un móvil.
- ✓ **Guarda el justificante.** En papel y en foto: es tu llave para la garantía.

# Lo esencial en cinco ideas

- 1 En España, la garantía legal de un producto nuevo es de **3 años** y la debe la tienda.
- 2 Los dos primeros años, el defecto **se presume de origen**.
- 3 Eliges **reparación o sustitución**, gratis y en plazo razonable.
- 4 Reclama **por escrito** y guarda todo.
- 5 Lee la caja con la etiqueta en la mano, no con el eslogan.

## SIGUE LEYENDO EN TECNOIA360

- [Guía para comprar un smartphone en 2026](#)
- [Qué es una NPU y para qué sirven los TOPS](#)
- [Baterías de estado sólido](#)
- [IA en dispositivos: qué es real y qué es marketing](#)

# | De dónde sale la información

## Garantías (España)

- Real Decreto Legislativo 1/2007, texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, artículos 118 a 122, en la redacción dada por el Real Decreto-ley 7/2021 (BOE).
- [Comunidad de Madrid · Consumo: reparación y garantía](#)

## Etiqueta y requisitos de móviles (UE)

- [Comisión Europea · Smartphones y tablets: ecodiseño y etiquetado](#)

Información divulgativa actualizada a octubre de 2026. La legislación y las prácticas de las marcas cambian; comprueba siempre la versión vigente. No constituye asesoramiento jurídico ni de compra.

Las explicaciones técnicas de la Parte 2 son orientativas y varían según fabricante y modelo. Los precios, las especificaciones y las condiciones de garantía comercial dependen de cada marca y tienda.

© TecnoIA360 · Sergio R. Vila Merí. Puedes compartir esta guía citando la fuente.