



BlackFriday & CyberMonday

Derechos del consumidor



¿Rebaja, promoción, liquidación, saldo? Aclarando conceptos.

#Artículos Rebajados. Aquellos que se ofertan en el mismo establecimiento donde se venden habitualmente a un precio inferior al fijado antes de la rebaja. No se puede calificar como rebaja aquellos productos que no se han puesto a la venta en condiciones de precio ordinario con anterioridad. Tampoco aquellos productos deteriorados o adquiridos con objeto de ser vendidos a un precio inferior al ordinario. Especialmente, queda prohibido ofertar, como rebajados, artículos deteriorados.

#Artículos en Promoción. La venta en promoción o en oferta es la que se realiza a un precio inferior o en condiciones más favorables que las habituales con el fin de potenciar la venta de ciertos productos o el desarrollo de uno o varios establecimientos. Un ejemplo típico sería las promociones “2X1” o “Segunda unidad a mitad de precio”.

#Liquidación. Venta de carácter excepcional con la finalidad de acabar con determinadas existencias de productos. Debe anunciarse con esta denominación u otra equivalente. Puede estar motivada por decisión judicial o administrativa, o llevada a cabo por el comerciante en determinadas situaciones como por ejemplo la cesación total o parcial de la actividad de comercio, cambio de local o por fuerza mayor. La duración máxima de la venta en liquidación es de un año.

#Saldos. Productos cuyo valor de mercado es disminuido debido al deterioro, desperfecto, desuso u obsolescencia de los mismos. Un producto no puede considerarse saldo solo por el hecho de ser un excedente de producción o de temporada.

¿Cuándo puedo encontrar artículos rebajados?

La [Ley 7/1996](#) da carta blanca a los comercios para decidir cuándo hacen rebajas y no obliga a que los productos rebajados tengan que estar previamente en stock un tiempo determinado para poder rebajarse. Las rebajas podrán tener lugar en los periodos estacionales de mayor interés comercial según el criterio de cada comerciante y su duración será decidida libremente por cada comerciante. No obstante, algunas Comunidades Autónomas han establecido algunos límites.



La información, clave para #ComprasResponsables

- ✓ Debe ser exacta, suficiente y comprensible.
- ✓ La información sobre el precio debe incluir el precio original y/o porcentaje de la rebaja, impuestos y gastos de envío, o posibles costes adicionales.
- ✓ La información de la etiqueta debe ser veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales sin que induzca a error sobre sus características. Debe informar sobre los posibles riesgos que puede causar el producto en su utilización teniendo en cuenta su naturaleza, características, duración y las personas a las que van destinados. Además, existe normativa específica para determinados productos como los juguetes, productos de peletería, electrodomésticos o perfumería.
- ✓ Deberá figurar con claridad el precio anterior junto con el precio rebajado. Se entenderá por precio anterior el menor que hubiese sido aplicado sobre productos idénticos en los treinta días precedentes.
- ✓ En rebajas puede haber “condiciones especiales”. En estos casos, se informará de forma clara y visible.
- ✓ La tienda deberá especificar la duración y, en su caso, las reglas especiales aplicables a las rebajas.
- ✓ Si se ofertan artículos a precio normal y a precio reducido, deberán estar suficientemente separados, de forma que no pueda, razonablemente, existir error entre ellos.
- ✓ Todos los establecimientos están obligados a informar al consumidor sobre los mecanismos para poner una reclamación.

#DerechosDelConsumidor

Medios de pago:

Deben aceptarse los mismos medios de pago que se ofrecen habitualmente, salvo que se indique expresamente que alguno de ellos no se autoriza en rebajas.

Política de devoluciones.

Los comercios deben mantener la misma política de devoluciones que en el resto del año. Antes de realizar la compra, el consumidor deberá informarse sobre las posibilidades de devolución y sus condiciones.

Derecho de desistimiento.

Si la compra se ha realizado a distancia (online, teléfono, por correo o a domicilio) o fuera del establecimiento, el consumidor tiene un plazo de 14 días desde que recibe el producto, para devolverlo sin necesidad de justificar el motivo. Los gastos de envío de la devolución deberá asumírselos el consumidor, salvo que el comerciante decida asumírselos o no haya informado al consumidor que le corresponde asumírselos. Este derecho no se aplica en la compra de determinados productos, como los billetes de avión, entradas para conciertos o productos hechos a medida. En tiendas físicas, el vendedor no está obligado a aceptar devoluciones salvo que esté defectuoso, por lo que es conveniente consultar la política comercial del establecimiento antes de adquirir el producto.

Garantía de los productos.

En rebajas, la garantía es la misma. Para productos nuevos, la garantía legal mínima es de dos años. Si son de segunda mano, igualmente la garantía legal es de dos años aunque el local puede reducirla a uno. En caso de que el producto esté defectuoso o que no se corresponda a lo anunciado, se deberá reparar, sustituir, hacer un descuento o reembolsar el importe de compra. Por norma general, se podrá solicitar un reembolso total o parcial si no fuera posible reparar o sustituir el producto.

Calidad y etiquetado.

La calidad de un producto debe ser la misma tanto si está o no rebajado y deberá cumplir todas las normas de calidad y etiquetado. Está prohibido vender como rebajados, productos deteriorados. Los productos rebajados deben estar en perfecto estado y el etiquetado debe incluir la misma información tanto si está rebajado como si no.

#Recomendaciones

- ✓ Hacer una lista de los productos que se quieren comprar y fijar un presupuesto.
- ✓ Comparar el producto en distintos establecimientos y con suficiente antelación para conocer el ahorro real.
- ✓ Guardar toda la documentación justificativa de la compra.
- ✓ Consumir de forma responsable y sostenible. Comprar solo lo que se necesite. Mejor orgánico y evitando los productos con excesivo embalaje o plásticos. Los plásticos utilizados en la industria textil son un problema para el medioambiente. Mejor comprar prendas de fibra natural biodegradables como el algodón orgánico. Comprar preferiblemente productos reciclados y reutilizables. Mejor el cristal que el plástico de un solo uso. Comprar en comercios de proximidad también ayuda a mantener la economía local y es más respetuoso con el medio ambiente.



Para las compras online...

- ✓ Comprobar la identidad de la empresa como el nombre o razón social, CIF, domicilio, datos de contacto. Esta información puede encontrarse en el Aviso Legal o Condiciones Generales de la web.
- ✓ Confirmar la información básica del producto: precio, gastos adicionales, forma de pago, plazos de entrega, derecho de desistimiento, plazo de validez de la oferta.
- ✓ Comprobar que la página web es un sitio seguro. La URL debe comenzar con https.
- ✓ Leer siempre los términos y condiciones, especialmente la política de pago, cambios y devoluciones
- ✓ Pagar preferentemente con tarjeta de crédito evitando las transferencias bancarias.



¿No se han respetado tus derechos? Reclámalos.

Vía amistosa:

- ✓ [Servicios de Consumo de las Comunidades Autónomas.](#)
- ✓ [Oficinas Municipales de Información al Consumidor de tu Ayuntamiento \(OMICs\).](#)
- ✓ [Asociaciones de Consumidores y Usuarios.](#)
- ✓ [Centro Europeo del Consumidor.](#)
Si resides en España pero quieres reclamar contra una empresa de otro Estado miembro de la UE, Noruega e Islandia.

Vía judicial:

- ✓ [Proceso Europeo de Escasa Cuantía.](#)
- ✓ Tribunales de Justicia.

La información de esta infografía es orientativa. Para conocer con rigor tus derechos como consumidor consulta la legislación de la UE. Los derechos aquí recogidos no se aplican para compras realizadas fuera del espacio europeo.

El contenido de este folleto recoge únicamente las opiniones del autor que es el único responsable del mismo. No refleja las opiniones de la Comisión Europea y/o la Agencia Ejecutiva de Consumidores, Salud, Agricultura y Alimentación (CHAFEA), y/o su sucesor el Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de PYMES (EISMEA) o cualquier otra institución de la Unión Europea. La Comisión Europea y la Agencia no asumen ninguna responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información que contiene.

#ComprasResponsables