



Nota informativa

El Ministerio de Consumo recuerda los derechos de las personas consumidoras durante las rebajas

En plena campaña de rebajas y con algunos comercios con segundas rebajas, el Centro Europeo del Consumidor se hace eco de las advertencias del Ministerio de Consumo para insistir en los derechos que tienen las personas consumidoras

11 de enero de 2022. Desde el Ministerio de Consumo se recuerda que los derechos de las personas consumidoras, durante las rebajas, son aplicables también a las compras realizadas por Internet. Se trata de una advertencia que el Ministerio realiza en un momento en el que se prevé que las compras online sigan en aumento. Según la última encuesta del Instituto Nacional de Estadística (INE) sobre el uso de las TIC en los hogares españoles, casi 20 millones de personas han adquirido productos y servicios online en los últimos tres meses.

De esta forma, Consumo señala que tanto las políticas de pago, como las de devolución y garantías, deben mantenerse, tanto en el canal de venta tradicional como en el online, durante este periodo de rebajas en las mismas condiciones que el resto del año. Esto significa que los establecimientos físicos y digitales, entre otras obligaciones, tienen que aceptar los medios de pago que utilicen habitualmente (tarjeta, efectivo o financiado) y mantener los mismos plazos de devolución.

En el caso de las compras *online*, además, existe el derecho de desistimiento: un plazo de 14 días en los que se puede devolver el producto sin necesidad de alegar motivo alguno. Además, el Ministerio advierte de que, a la hora de adquirir productos o servicios por Internet, hay otros aspectos que los consumidores deben tener en cuenta. En este sentido, según el INE, los retrasos en la entrega (en un 28,7% de los casos de compras *online*), los fallos técnicos de las webs y su falta de usabilidad (16,4%) y la dificultad de encontrar información sobre las garantías u otros derechos legales (15,1%), han sido los problemas más frecuentes a los que se han enfrentado los internautas en el último trimestre.

En cuanto a las garantías, se recuerda que, desde el 1 de enero, ya son tres los años durante los que las empresas están obligadas a reparar o sustituir el producto o servicio adquirido en caso de disconformidad. No obstante, cabe advertir de que los consumidores deben conservar siempre el ticket o factura de la compra, ya que será la documentación necesaria para ejercer cualquier derecho de devolución o ejecución de garantía.

Obligaciones de los comercios durante las rebajas

- Etiquetar los productos rebajados de forma clara y diferenciada del resto, incluyendo el precio original más el reducido o el porcentaje de descuento.
- No ofertar como productos rebajados aquellos que tengan taras o sean defectuosos.
- Disponer de stock suficiente de los productos o servicios rebajados, en función de la importancia de la publicidad realizada.

Aspectos importantes en caso de conflicto

En caso de conflictos, el Ministerio recomienda acudir a los servicios de Consumo de las diferentes Comunidades Autónomas, a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) de los ayuntamientos o a las juntas arbitrales de Consumo que existen por todo el territorio tanto a nivel regional como local.

Fuente: [Ministerio de Consumo](#).