

DERECHOS

Algunas personas consumidoras no tienen claro si durante el período de rebajas tienen los mismos derechos que el resto del año. Por este motivo, el Ayuntamiento de Madrid, a través de este cuadríptico, pretende responder a las dudas y cuestiones más comunes que se plantean sobre las rebajas.

¿QUÉ SON LAS REBAJAS?

Comprar productos a un precio inferior al que habitualmente han estado expuestos a la venta.

¿CUÁL ES EL PERÍODO DE LAS REBAJAS?

Según la legislación vigente, cada establecimiento es libre de elegir el período y la duración de las rebajas a lo largo del año. Las fechas de rebajas elegidas deben exhibirse en el establecimiento comercial en sitio visible al público, incluso cuando permanezca cerrado.

¿ES OBLIGATORIO QUE TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS PONGAN REBAJAS?

No, es una elección de cada comerciante, incluso dentro del propio establecimiento tiene libertad para elegir los artículos que quiere poner en rebajas y los que no. En estos casos es obligatorio que unos y otros estén claramente diferenciados para evitar confusiones.

¿TENGO LOS MISMOS DERECHOS EN REBAJAS?

Sí, las rebajas no pueden implicar una disminución de los derechos de las personas consumidoras y los artículos puestos a la venta no pueden estar deteriorados. Los artículos rebajados deben estar etiquetados correctamente cumpliendo con la legislación de aplicación.

DÓNDE RECLAMAR

En las ventas por Internet el responsable de la venta está obligado a informar al/la comprador/a sobre la dirección del establecimiento donde puede presentar sus reclamaciones.

PARA MÁS INFORMACIÓN

Información y publicaciones sobre temas de consumo en la web municipal:

010Líneamadrid

91 529 82 10 si llama desde fuera de la ciudad de Madrid

madrid.es

www.madrid.es/consumo

DEPÓSITO LEGAL: M-15968-2017
Edición actualizada mayo 2017



INSTITUTO MUNICIPAL DE CONSUMO

LAS REBAJAS DISMINUYEN LOS PRECIOS, NO TUS DERECHOS



RECUERDE:

- ▶ En rebajas se reducen los precios pero no sus derechos como persona consumidora.
- ▶ Las rebajas no implican una reducción en la calidad de los productos, lo que las distingue claramente de otras actividades de promoción de ventas con descuento como las ofertas y los saldos.
- ▶ Examine el producto: está prohibido vender como rebajados artículos con tara o defectos.
- ▶ No confunda las rebajas con los saldos (productos deteriorados, obsoletos, pasados de moda o con defectos) o las ofertas (productos adquiridos especialmente para la ocasión); pueden ofertarse simultáneamente en un mismo establecimiento, aunque siempre informando adecuadamente al público y con la debida separación entre ellos.
- ▶ En caso de que la venta con rebajas no afecte a la totalidad de los productos comercializados, los rebajados estarán suficientemente diferenciados del resto, de forma que no haya lugar a confusión.
- ▶ Rechace los artículos cuyas instrucciones y etiquetado no vengan en castellano.
- ▶ Recuerde que la publicidad es vinculante, puede exigir su cumplimiento.

¿DEBEN DARME ALGÚN JUSTIFICANTE DE LA COMPRA DE ARTÍCULOS REBAJADOS?

Es obligatorio que le entreguen un justificante de la compra efectuada. Conserve el mismo, ya que, en caso de que necesite hacer efectiva la garantía o interponer una reclamación, es un medio de prueba que acredita su compra. Así mismo, verifique que en el tique se incluyen todos los datos legales, tales como la identidad de la empresa vendedora, la cantidad abonada, el concepto de la compra y la fecha.

He observado que en algunas etiquetas no consta el precio del producto antes de la rebaja ¿NO DEBERÍA APARECER?

Siempre que se oferten artículos rebajados, debe figurar con claridad, en cada uno de ellos, tanto en el interior del establecimiento como en los escaparates y en la publicidad, el doble precio: **el habitual y el rebajado**.

¿PUEDO DEVOLVER LOS ARTÍCULOS REBAJADOS?

Sí, en estos dos casos:

1. Cuando el establecimiento anuncie que admite cambios y devoluciones está obligado a ello, aunque el producto no tenga ningún defecto.
2. Cuando el producto tenga alguna tara o defecto, el comercio está obligado a admitir la devolución del producto.

Si el comercio admite devoluciones de productos que no tienen defectos ¿PUEDO EXIGIR EL IMPORTE DE LA DEVOLUCIÓN EN EFECTIVO?

Los establecimientos pueden decidir libremente aceptar devoluciones de productos no defectuosos. En caso afirmativo, el/la comerciante debe exhibir a la vista del público las condiciones establecidas al respecto, tales como plazos, si la devolución se efectuará en metálico o mediante vales de compra, si el envoltorio puede estar abierto o no, etc...; estando obligado a respetar las mismas.

Me regalaron una camisa que no me gustaba, por lo que decidí cambiarla. Las rebajas habían comenzado y me indicaron que el cambio se hacía por el importe del precio rebajado de la camisa y no por el precio que costó ¿ES ESTO LEGAL?

No, los establecimientos que admiten devoluciones tienen que reembolsar el precio del producto que tenía en el momento de la compra y no por el precio rebajado. Lo mismo ocurre si fuera el caso contrario, si se devuelve un artículo comprado en rebajas una vez finalizadas las mismas, el precio a reembolsar será el rebajado.

He comprado una prenda en rebajas y habiéndola lavado por primera vez me ha encogido ¿TENGO DERECHO AL CAMBIO?

En los artículos rebajados lo que se rebaja es el precio y no la calidad, por tanto si se han seguido las instrucciones de lavado conforme expresa el etiquetado, se puede decir que el producto es defectuoso y la devolución debe ser admitida por el establecimiento.

¿ME PUEDEN COBRAR LOS ARREGLOS EN REBAJAS?

Sí, siempre que se anuncie este servicio de forma evidente al público y se exhiba un cartel indicando los precios de los diferentes arreglos.

Cuando estaba pagando un artículo en un establecimiento que se encontraba en rebajas, me dicen que el importe es mayor que el marcado porque había un error ¿PUEDO EXIGIR QUE ME COBREN EL IMPORTE MARCADO EN LA PRENDA?

Sí, puesto que el importe que aparece en el etiquetado de la prenda es el precio que se anuncia al público, debiendo el comercio responsabilizarse de los posibles errores cometidos.

Al pagar lo que había comprado en rebajas, se negaron a admitir la tarjeta de crédito ¿TENGO QUE ACEPTAR PAGAR EN EFECTIVO?

Si el comercio establece unas condiciones especiales para las compras en rebajas sobre la aceptación de pagos con tarjetas o las devoluciones, debe indicarlo expresamente de forma clara y en lugar visible; en caso contrario, las formas de pago y la política de devolución serán las habituales en el establecimiento.

En cualquier caso, si el comercio anuncia la admisión de tarjetas de crédito sin excepciones, debe aceptarlas y no puede obligar al pago en efectivo.

En una tienda anunciaban con un gran cartel "rebajas del 50%" y cuando entré no encontré ningún artículo con este descuento ¿PUEDO RECLAMAR?

Sí, puesto que la publicidad tiene valor contractual y ello permite a las personas consumidoras exigir que se cumplan las condiciones expuestas en el anuncio. Por lo tanto, el comercio deberá poner a la venta artículos rebajados al 50% ya que, de no ser así, será publicidad engañosa y se estará infringiendo la normativa legal.

¿TIENEN GARANTÍA LOS PRODUCTOS REBAJADOS?

Las/los comerciantes no pueden anular la garantía de un producto con la excusa de que el producto está rebajado. Tanto si el producto está rebajado como si no, la garantía legal es de dos años a contar desde el momento en que se hace la entrega de este a la persona consumidora. El servicio postventa no varía en los productos comprados en rebajas.

PRODUCTOS REBAJADOS EN INTERNET

Si compra productos rebajados a través de internet tendrá los mismos derechos que si los compra en una tienda física y, además, tendrá 14 días naturales, a partir de la recepción del producto, para ejercer el derecho de desistimiento.

Si tengo alguna queja contra el establecimiento ¿QUÉ PUEDO HACER?

Pedir la hoja de reclamaciones, rellenarla y hacerla llegar a los órganos competentes de consumo conforme a las instrucciones que figuran en el dorso de la misma.

Es obligatorio que el establecimiento anuncie las hojas de reclamaciones y se las entregue al/ a la consumidor/a que se las solicite.

En el Ayuntamiento de Madrid, para cualquier consulta o reclamación de consumo, puede acudir a la Oficina Municipal de Información al Consumidor de su distrito y a la OMIC Central (C/ Príncipe de Vergara nº 140, teléfono 010 Línea Madrid o bien si llama desde fuera de Madrid 91 529 82 10).

Comprar en establecimientos adheridos al Sistema Arbitral de Consumo le facilitará los trámites en caso de conflicto: podrá resolver sus reclamaciones de consumo de forma rápida, sencilla y gratuita. Sus resoluciones (Laudos) son de obligado cumplimiento y tienen los mismos efectos que una sentencia judicial firme.

