

El consumidor ante la compra de productos



1.

Precios: información y publicidad



- Los precios de todos los artículos que están a la venta, tanto dentro del establecimiento como en el escaparate, deben indicar el **precio completo, incluido el IVA**.
- **La etiqueta con el precio** debe estar adjunta al producto de forma que no dé lugar a confusión sobre su importe. No debe tener tachaduras ni otros accesorios que impidan ver claramente su contenido. El comerciante tiene que velar por el cumplimiento de esta obligación.
- La **publicidad** que se hace sobre los artículos debe ser veraz.
- Los anuncios de determinados productos utilizan, en ocasiones, un señuelo para su promoción, como "**precios desde...**". Asegúrese de que efectivamente algún producto tiene ese precio.
- En el caso de **promociones o rebajas**, siempre debe figurar tanto el precio anterior como el actual.

2.

Medios y justificantes de pago



- Todos los comercios tienen que mostrar de forma clara, en el exterior o en el interior del establecimiento, los **medios de pago que admiten**: tarjetas de crédito o débito, tarjetas emitidas por el propio establecimiento, cheques bancarios o bien solamente pago en efectivo.
- En el caso de que admitan tarjetas, **no pueden limitar la cantidad** a partir de la cual es admisible ese tipo de pago, salvo que lo informen expresamente con carteles visibles.
- Debe saber que el **pago con la tarjeta de crédito** se hará efectivo en función del acuerdo a que se haya llegado con la entidad financiera, y que en las tarjetas de débito el abono es instantáneo: se lo cargarán en el momento de la compra.
- El uso de tarjetas emitidas por algunos establecimientos supone **algunas ventajas**, como un aplazamiento en el abono



de la compra, regalo de puntos, etc. Pero, en ningún caso, el establecimiento puede obligarle a pagar con ella.

- El consumidor tiene derecho siempre a que se le entregue **factura o justificante de pago**. Es muy importante conservar este documento para poder ejercer, en su caso, el derecho de devolución o para usarlo como documento de garantía del producto.
- En el justificante de pago suele aparecer reflejada, en ocasiones, la **fecha límite para la devolución**, si el comercio ofrece esta posibilidad, así como las condiciones que excluyen determinadas prendas. Esto es habitual con la ropa interior y la ropa de fiesta.
- **El tique o factura** (documentos de pago) tienen que indicar obligatoriamente el precio total con IVA incluido, los datos de la empresa (incluido el CIF), la forma de pago y la descripción del producto adquirido. La factura incluye, además, los datos del consumidor y la firma o sello de la empresa.
- En el caso de realizar **pagos con billetes de importe elevado**, el consumidor debe asegurarse de que el establecimiento tiene disponibilidad de cambio. Tenga en cuenta que el medio de pago debe ser proporcional al precio del producto a adquirir, conforme a las exigencias de la buena fe.

3.

Devoluciones o cambios de los productos



Se considera **devolución** el acto de entregar al vendedor un producto adquirido, a cambio del reembolso del dinero que se había pagado por él, sin ningún cargo y en la misma forma en que se hizo el abono. Se entiende por cambio la entrega de otro producto de similares características al que se había comprado.

El comerciante no está obligado a devolver o cambiar el producto, salvo que así lo anuncie expresamente o en los casos de ventas especiales, como electrónicas, a domicilio o a distancia, que luego se mencionan.

En ventas presenciales

Las empresas **deben cumplir lo que anuncian** y responder a las obligaciones de cambio o devolución a las que se han comprometido. Por tanto, para hacer valer los derechos que el comercio oferta, es muy importante conservar el tique de compra.



Debe **tenerse en cuenta** que:

- En el tique de compra o en el establecimiento puede figurar un número de días máximo durante los que se permite devolver o cambiar el producto, pero **en ningún caso debe ser inferior a siete días**.
- **Si el comercio excluye algunos productos o artículos** (como suele ser la ropa interior), debe quedar informado expresamente, bien en el tique de compra, bien en el establecimiento, o en ambos sitios, de forma fácilmente accesible y visible para el consumidor.
- Si, como opción de devolución, la empresa entrega un **vale de compra** por el mismo importe -práctica cada vez más habitual-, debe establecer una fecha de caducidad para utilizarlo.
- Si el establecimiento ofrece una atención comercial de cualquier otra naturaleza, también **debe informar de forma suficiente y exacta** sobre sus características.

En ventas no presenciales: a distancia, a domicilio o por internet

- El consumidor tiene derecho a **desistir de la compra en el plazo de siete días** desde que recibe el producto. El vendedor está obligado a devolver lo cobrado en el momento de recuperar el artículo.

• **Si la compra se hace por internet**, hay cuestiones especiales que debe tener en cuenta:

1. Imprima o guarde en el ordenador la oferta concreta que está solicitando (características, formato del producto, garantías, período de la oferta, etc.). Puede hacerle falta después para poder demostrar que ha adquirido precisamente ese producto y no otro.

2. Pida que le confirmen por correo electrónico la compra efectuada a través de un documento del que pueda tener constancia o almacenar en cualquier dispositivo electrónico.

3. En este documento o en la página web deben informar del **derecho de desistimiento** que le ampara durante un plazo de siete días desde la recepción del producto. Si ejercita este derecho, imprima el justificante o guárdelo de manera que le sirva después como prueba de que lo había solicitado.

4. La empresa debe advertirle de los **medios de pago** con los que puede realizar la compra. Suele ser frecuente aceptar tarjetas de crédito o débito. Si va a utilizar este medio de pago, procure que la tarjeta esté vinculada a una cuenta con una cantidad de dinero acorde a las compras que va a efectuar mediante comercio electrónico.

5. Se aconseja efectuar las compras en lugares seguros como **páginas "https" o que lleven el icono de un candado o de una llave** en la barra inferior de la pantalla. A veces, este

tipo de páginas también muestran las palabras "Secure Socket Layer" (SSL). Todos estos símbolos implican que solo el comprador y el vendedor pueden ver la información de pago.

6. Dé prioridad a aquellas empresas que exhiban en su página el logo "confianza en línea". Es una acreditación que da la administración a las empresas que cumplen con un código



de confianza aprobado por ella.

7. Si la empresa está **domiciliada en otro país de la Unión Europea**, puede dirigir sus quejas o reclamaciones a las oficinas de los Centros Europeos del Consumidor. En Madrid, diríjase a:

Centro Europeo del Consumidor
C/ Príncipe de Vergara, 54
28006 Madrid

4.

Productos en garantía



- Los productos duraderos que los consumidores adquieren tienen **dos años de garantía**, excepto los de segunda mano que tienen, al menos, uno.
- **El vendedor es quien responde** de los defectos que presente el producto durante dos años, pero hay que tener en cuenta que, si la anomalía aparece en los seis primeros meses, se da por hecho que el consumidor no tiene que demostrar que es un fallo que ya existía cuando adquirió el artículo; sin embargo, sí tendrá que demostrarlo ante el vendedor a partir del séptimo mes.
- En caso de que el producto no responda a las condiciones con las que se adquirió, el consumidor, que es el titular de la garantía, **tiene derecho a:**
 1. La **reparación gratuita**, siempre que no sea desproporcionada. Los gastos de mano de obra, materiales



y transporte corren a cargo del vendedor y, si la reparación no resulta satisfactoria, el comprador puede exigir la sustitución del producto por otro igual (esta opción no es aplicable a los de segunda mano).

2. La **rebaja** del precio.

3. La resolución del contrato, es decir, la devolución del producto a cambio del **reembolso del dinero pagado**.

La opción elegida no debe resultar objetivamente imposible ni desproporcionada y se llevará a cabo en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el consumidor.

El plazo de garantía se suspende durante el periodo en que el artículo se encuentre en reparación. Por tanto, **conservar siempre los resguardos de depósito** de cada reparación.

- Existe, además, la **garantía comercial**, que suele dar el fabricante del producto de forma voluntaria y que tiene que ser siempre más amplia que la legal.

En este caso, el consumidor puede exigir un **documento por escrito**, redactado al menos en castellano, en el que se refleje como mínimo:

- 1.** El **producto** sobre el que recae la garantía.
- 2.** El **nombre y dirección** del garante (productor, fabricante, vendedor...).
- 3.** **Que la garantía no afecta a los derechos** de que dispone el consumidor, conforme a las previsiones de la ley.
- 4.** Los **derechos del consumidor** como titular de la garantía.
- 5.** Las **vías de reclamación** que están a disposición del consumidor.

5.



Recomendaciones

- Compruebe que necesita realmente los productos que va a adquirir. A ser posible, **lleve consigo una lista de compra** y desconfíe de las ofertas señuelo que pueden ser llamativas pero estar vinculadas a la compra de otros productos.
- Compruebe que el artículo **esté etiquetado** y que figure la fecha de caducidad en aquellos que lo requieran.
- **Conserve la factura o tique de compra** y lea detenidamente las condiciones de las devoluciones. Estos documentos le permitirán, además, ejercitar la garantía.
- Si le ofrecen una **garantía comercial**, compruebe que se ajusta a lo que le han informado y consérvela hasta que finalice su plazo.
- En ventas fuera de establecimiento mercantil o a distancia, **conservar el justificante de la compra y una copia del documen-**



to de revocación. Le valdrá para devolver el producto en el plazo de siete días. Conserve los justificantes de compra hasta que reciba y verifique la mercancía.

- Si ejercita el derecho de desistimiento o revocación y, estando admitido, no le devuelven lo abonado, pida una **hoja de reclamaciones**, rellénela y remita una copia a la oficina de consumo de su municipio (si la hay) o a la Dirección General de Consumo (C/ Ventura Rodríguez, 7, 4º Planta. 28008 Madrid).
- El derecho de desistimiento de un **contrato vinculado a un crédito al consumo** implicará, al mismo tiempo, la resolución del crédito sin penalización para el consumidor.

6.



Reclamaciones

Si usted no está conforme con la atención recibida y cree que están vulnerando sus derechos como consumidor **puede reclamar** mediante la hoja de reclamación. En ella deberá hacer constar **sus datos y los motivos de su queja** y tendrá que remitir el documento original a la administración competente (oficinas municipales de información al consumidor, cuando existan en su ayuntamiento, o a la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid), adjuntando cuantas **pruebas o documentos** sirvan para valorar mejor los hechos.

Más información en el **Portal del Consumidor de www.madrid.org** (desde accesos directos).

Información sobre consumo



Esta guía ha sido elaborada por



Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la **Comunidad de Madrid** y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.

www.madrid.org/publicamadrid

