

Consejos y derechos del consumidor para la temporada de rebajas

[Multimedia](#)

La inflación y la bajada del ahorro en los hogares van a afectar a la temporada de rebajas. Aun así, el sector espera cifras positivas para este periodo del año en el que, según Allianz Partners, es fundamental conocer el marco legal al que se pueden acoger los consumidores a la hora de realizar sus compras

El fin de la Navidad da comienzo a la temporada de rebajas. Las previsiones para este año vuelven a ser muy prometedoras: se calcula que cada español gastará de media unos 164 euros. Además, el contexto económico anima a aprovechar los descuentos, ya que 2023 ha terminado con una inflación del 3,5% y el ahorro en los hogares es cada vez menor. Como consecuencia, en los últimos años, el periodo de rebajas ha ido aumentando y los descuentos son más agresivos. De hecho, son muchos los comercios que anuncian en sus escaparates rebajas del 60, 70 o incluso del 80% sobre el precio original.

Paz Tejedor, responsable de Asistencia y Protección Jurídica de Allianz Partners España, advierte de que "desde la pandemia de la COVID y la crisis económica, los consumidores nos hemos vuelto más cautos en nuestro gasto, y compramos mayoritariamente a través del comercio online. Por esta razón, existen muchos comercios que cuentan con un alto stock de productos que necesitan vender. Estamos ante un sector que busca soluciones rápidas para aumentar las ventas".

Por ello, como consumidores, es fundamental conocer el marco legal que ampara cada compra que realicemos, así como los derechos del cliente sobre los productos. Paz Tejedor, distingue, en este caso, entre los comercios físicos y el comercio online.

El caso de los establecimientos físicos:

- Los productos rebajados no pueden tener una calidad inferior a la que tenían antes de ser rebajados. En caso contrario se hablaría de productos con tara.
- Siempre debe constar de una manera visible el precio original del producto junto al precio rebajado, o una indicación clara del porcentaje de descuento sobre el precio original. Si el precio original no aparece, es motivo de desconfianza.
- Dado que la devolución sin causa no es obligatoria y obedece a políticas del comercio, algunos establecen un plazo de devolución diferente a los habituales o en distintos medios de pago. Siempre hay que verificarlo antes

de comprar.

- Si la devolución sin causa es por medio de un vale, no puede tener fecha de caducidad. La jurisprudencia determina que, si el dinero no caduca y un vale es una forma de dinero, tampoco puede caducar.
- Siempre se debe conservar el ticket o factura. Es el documento que da derecho a reclamar la garantía del producto, o bien a devolverlo sin causa si la política comercial del local lo contempla, sea en soporte físico o digital. El justificante de la tarjeta bancaria no sirve.
- Un producto rebajado cuenta con el mismo periodo de garantía legal que un producto no rebajado: tres años para productos nuevos y un año para productos de segunda mano.
- Ante cualquier incumplimiento por parte de un establecimiento, hay que recordar que están obligados a tener Hojas de Reclamaciones a disposición de los consumidores, y la falta de entrega de las mismas ya supone una infracción en materia de Consumo que es sancionable.
- El Sistema Arbitral de Consumo, es un sistema extraordinario de resolución de controversias entre consumidores y empresas. Es ágil, gratuito, eficaz y tiene efectos de cosa juzgada como si de una sentencia judicial se tratara, por tanto, siempre que se pueda, es conveniente elegir establecimientos que cuenten con el distintivo de estar adheridos a este sistema.

En el caso del comercio online:

- Se debe tener debidamente configurado y protegido el dispositivo, para evitar cualquier *malware* que comprometa los datos facilitados por el usuario.
- Es aconsejable usar una conexión segura, y evitar las redes wifi públicas, dado que no tienen garantía de seguridad.
- Siempre hay que comprobar que la dirección de la tienda online comienza por 'HTTPS' y aparezca un candado en la barra de dirección. Esto determina que la información que se transmite está cifrada.
- Comprobar la información que facilita la web. Es importante ver el aviso legal, comprobar quiénes son los propietarios, dónde tienen el domicilio fiscal, qué formas de pago admiten, cómo se protegen los datos personales y cuál es su política de envío y devolución.
- Siempre es recomendable buscar las opiniones del resto de usuarios sobre la tienda online, ver si tiene recomendaciones o, por el contrario, acumula muchas reclamaciones.
- El derecho a devolver el producto se puede ejercer sin indicar motivo alguno y en un plazo de 14 días naturales desde que recibió el artículo.

Es fundamental ser responsables en las compras, e informarse correctamente antes de adquirir cualquier producto. Desde el área de asistencia legal y jurídica de Allianz Partners España, se encargan de proteger y asesorar al cliente en este tipo de situaciones, así como de defender sus derechos.
