



Oficina Municipal
de Información al Consumidor



AYUNTAMIENTO DE HARO

HARO CAPITAL
DEL RIOJA

1 de Julio de 2018

DECÁLOGO DE TUS DERECHOS EN REBAJAS



1. Los artículos que pueden ofrecerte

Los artículos de rebajas tienen que estar claramente **diferenciados de los productos de continuidad y no rebajados**. Y presta atención, porque deben cumplir las mismas garantías que antes del periodo de rebajas.

Las rebajas están para ofrecer descuentos, nunca artículos con desperfectos o taras, ni productos fabricados expresamente para este tipo de ventas. Para eso, están los saldos y las liquidaciones, ofertas que deben estar claramente indicadas para que puedas decidir si compras el artículo o no.

Además, las rebajas no son obligatorias para todos los comercios, son opcionales. Las Rebajas “tradicionales” se siguen respetando. Se reparten en dos temporadas: enero y julio. **La duración de las rebajas es de una semana como mínimo y dos meses como máximo** (dentro de las fechas que fijen las comunidades autónomas).

2. Por lo menos un mes en tienda

La normativa es muy clara al respecto, todos los productos rebajados que encuentres en rebajas deberán estar **en perfecto estado**, conservar sus respectivas garantías de servicio post venta y haber sido **ofertados en el establecimiento al menos durante un mes**.

3. ¿Devoluciones o cambios?

Por lo general, estamos acostumbrados a comprar y devolver productos sin proPero ¡ojo!, son las tiendas las que marcan las normas del juego tanto en la forma de pago, (efectivo o tarjeta), con respecto a los arreglos que puedan hacer en prendas de vestir, como con respecto a las devoluciones y los cambios.

Todos los establecimientos **no tienen la obligación de cambiar o devolverte el importe de un producto que está en perfecto estado** porque hayas cambiado de opinión. **Si deberán respetar la devolución si tienen anunciado claramente un plazo para posibles cambios o devoluciones.**

Algunos comercios no devuelven el importe del producto, pero ofrecen el **cambio por otro artículo o un vale.**

Los que aceptan cambios suelen indicar su política de devoluciones y los plazos para hacerlo en la zona de cajas y en el reverso de los tickets de compra. De todos modos, **tienen libertad para modificar sus condiciones en rebajas**, pero también deberán dejarlo claramente indicado y a la vista del cliente.

4. Devoluciones sin vuelta de hoja

Otra historia es que el producto que quieras devolver tenga **algún defecto**. En ese caso, el establecimiento está incumpliendo su parte del contrato de compra y tendrá la obligación de cambiártelo o de devolverte el dinero, como tú prefieras.

5. Devoluciones sin rebajas

¡Ah! Y recuerda, si compraste algo antes de rebajas, o te regalaron algún producto antes de que el periodo de rebajas comenzase, y vas a realizar una devolución ahora (dentro del plazo indicado para hacerla), deberán hacerte **un vale por el mismo valor que tenía el artículo antes de ser rebajado o abonarte el precio original**. Que haya rebajas no implica que pierdas dinero por el camino. Esto no es negociable.

6. La etiqueta y el cartel manda

Hablando de precios, **¿cuántas veces has visto un artículo rebajado y al llegar a caja te han dicho que es mucho más caro?** Ya son muchos los que se han quedado a cuadros, pero en realidad **tienes derecho a que te cobren el precio más bajo**. A ojos de la normativa de consumo el importe correcto es el que aparece en el etiquetado del producto.

Si en la puerta de una tienda hay un cartel gigante **anunciando descuentos del 50% y cuando entras no hay ni uno con esta promoción**, prepárate a reclamar. El establecimiento está obligado a ofrecer los productos publicitados y durante el periodo de tiempo que conste en su publicidad. Si no cumple, **está infringiendo la normativa** y puede ser sancionado.

¡Que no te la cuelen!

7. Precios arriba, precios abajo

Con las nuevas tecnologías es más rápido cazar las trampas que ponen al consumidor. Hace poco las redes sociales estaban bastante moviditas con la denuncia social que hubo al ver la **oscilación de los precios de una conocida cadena comercial**.

Hubo consumidores muy rápidos, que detectaron como días antes de las rebajas algunos artículos habían subido de precio para luego aparecer “rebajados” en el periodo de rebajas. **Chollo cero, los artículos solo volvían a su precio habitual**

Si ves algo similar, estás ante una **ilegalidad de libro**, y puedes denunciarlo al Servicio de Consumo para que inicien una inspección.

Como decíamos, todos los artículos rebajados deben haber estado **al menos un mes a la venta**, y siempre tienen que **indicar el precio original junto al rebajado**.

8. El ticket

Independientemente de la política de venta de la tienda que hayas elegido, **sin ticket no tendrás margen de maniobra** para cambiar, devolver o tramitar una reclamación. Así que, una vez pagues guárdalo a buen recaudo.

9. Reclamaciones

Después de acudir al comercio a hacer un cambio o una devolución, y no haber llegado a buen puerto con el dependiente o el encargado de la tienda, la mayoría se resiste a reclamar. Pero en realidad, se trata de **defender tu derecho como consumidor...**

Desde la [Oficina Municipal de Información al Consumidor \(O M I C\)](#) se recomienda pedir una **hoja de reclamaciones** y que formalices tu queja de forma correcta. Si te dicen que no tienen, insiste, porque la ley obliga a todos los comercios a disponer de ellas.

Las hojas de reclamaciones tienen **tres páginas**:

- La original, que es de **color blanco**, es para remitir a la Administración (no dejes pasar su envío, que luego todo son problemas).
- La hoja de **color rosa** será para la empresa o establecimiento comercial al que quieres reclamar.
- La de **color verde** es para ti.

Cuando te la entreguen **recuerda entregar la copia al establecimiento**, tú **quédate con el original y la segunda copia** para presentarla en la Dirección General de Consumo de tu Comunidad Autónoma o [en la organización que creas más adecuada](#). En HARO, en la O.M.I.C. ubicada en la planta baja de tu Ayuntamiento.

La O.M.I.C. recuerda que **nunca debemos pensar que hemos perdido nuestra oportunidad de reclamar**, salvo que no hayamos usado el procedimiento adecuado o hayamos dejado pasar los plazos legales para reclamar, que suelen ser de **dos meses**.

Además de dar a conocer tu caso, podrás advertir a otros usuarios sobre las malas jugadas del establecimiento en cuestión.

10. Garantías

Lo primero que debes saber es que **todos los productos nuevos tienen garantía**, comprar en rebajas no es sinónimo de peor trato al consumidor. Todos los productos, estén o no rebajados cuentan con una garantía legal de **dos años** (aparte iría la garantía adicional que quiera ofrecerte el vendedor o el fabricante).

Si **durante los seis primeros meses** te surge algún problema con un producto nuevo, y no ha sido consecuencia de un descuido por tu parte o de utilizarlo de forma incorrecta, estarás en todo tu derecho de acudir al punto de venta, **factura o ticket en mano, y reclamar un cambio o una reparación gratis**. Si no fuese posible que te reparen o te cambien el producto defectuoso tendrás derecho a pedir una rebaja de su precio.

A partir de los seis meses, tendrás que demostrar que el defecto viene de fábrica para que lo cubra el vendedor.

(Inversión de la carga de la prueba).

Si te has decidido por **un producto de segunda mano**, no tienes porqué renunciar a ninguna garantía. Al no ser que ambas partes pacten un plazo inferior a un año, su garantía también será de dos años.

Una de las mejores garantías a la hora de comprar es hacerlo en las tiendas adheridas al **Sistema Arbitral de Consumo**, en ellas se cumple la normativa y **se atienden los derechos de los consumidores sin excepción**. Fíjate en el logo, que aparecerá en la puerta de entrada.



**ESTABLECIMIENTO
ADHERIDO
ARBITRAJE
DE CONSUMO**

REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE BOLSAS DE PLÁSTICO



Ayer domingo, 1 de julio de 2018, comenzó a aplicarse el Real Decreto 293/2018, de 18 de mayo, sobre reducción del consumo de bolsas de plástico, con el que se empezaba a cobrar las bolsas de dicho material en todos los comercios y establecimientos de España. De esta manera, se pretende reducir el uso del plástico para cooperar con el cuidado del medio ambiente.



El pasado 1 de julio de 2018 comenzó la aplicación del Real Decreto 293/2018, de 18 de mayo por el cual es obligatorio cobrar por las bolsas de plástico que se entreguen a los consumidores en comercios y establecimientos abiertos al público.

Quedan afectadas por este Decreto todas las bolsas de plástico proporcionadas a los consumidores en los puntos de venta de bienes o productos en el mercado nacional, lo que incluye la venta online y la entrega a domicilio, tengan o no asas e independientemente del espesor.

Quedan exentas:

Las bolsas de plástico muy ligeras, es decir, las bolsas de menos de 15 micras que son necesarias por razones de higiene, o que se suministran como envase primario para alimentos a granel, como fruta, legumbre, carne, pescado, entre otros, cuando su uso contribuye a prevenir el desperdicio de estos alimentos. Es decir, son las bolsas de sección que podemos encontrar en los supermercados para los alimentos a granel.

Si las bolsas de menos de 15 micras se usan para usos distintos de los especificados antes, sí deben cobrarse también al consumidor.

Y las bolsas de plástico con espesor igual o superior a 50 micras con un porcentaje igual o mayor al 70% de plástico reciclado. En este caso los comerciantes deben disponer de un documento proporcionado por el fabricante que acredite dicho porcentaje. Además de lo anterior, si el comerciante quiere, podría solicitar al fabricante que marcara la bolsa con dicho porcentaje.

El precio de cada bolsa de plástico lo fija el comerciante, y para ello puede seguir como orientación los precios establecidos en el anexo I del Real Decreto: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2018-6651

El comerciante debe informar a los consumidores de los precios establecidos, exponiéndolos al público en un lugar visible e incluyendo una referencia al cumplimiento del artículo 4.1 del Real Decreto.

Fuente:

LEGISLACIÓN que afecta al Comercio.

Legislación

La actividad comercial en la Comunidad Autónoma de La Rioja, viene regulada por la [Ley 3/2.005, de 14 de marzo de la actividad comercial y las Actividades FERIALES.](#)

- [Horarios Comerciales](#)
- [Registro de Comerciantes y Actividades Comerciales de La Rioja](#)
- [Consejo Riojano del Comercio](#)
- [Equipamientos Comerciales](#)
- [Las Ventas Promociones](#)
 - [Conceptos Generales](#)
 - [Ventas con Obsequio](#)
 - [Ventas en Rebajas](#)
 - [Ventas en Liquidación](#)
 - [Ventas de Saldo](#)
 - [Ventas con Descuento](#)

Otra legislación que afecta al comercio:

- [Ley 5/2013, de 12 de abril, para la defensa de los consumidores en la Comunidad Autónoma de La Rioja.](#)
- [Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.](#)
- [Ley 1/2010, de 1 de marzo, de reforma de la ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista](#)

Fuente:

Cámara
La Rioja

LEGISLACIÓN EN MATERIA DE REBAJAS

Artículo 48. Ventas en rebajas.

1. A los efectos de esta ley, se considera venta en rebajas aquella en la que los artículos objeto de la misma se ofertan en el establecimiento donde se ejerce habitualmente la actividad comercial, a un precio inferior al fijado con anterioridad, con la duración que decida libremente cada comerciante.

2. Las ventas en rebajas **podrán tener lugar en los periodos estacionales de mayor interés comercial según el criterio de cada comerciante.**

3. Queda prohibida la utilización de la denominación de venta en rebajas en relación con artículos deteriorados, artículos adquiridos para esta finalidad y artículos que no estuvieran incluidos con anterioridad en la oferta habitual de ventas del establecimiento.

Artículo 48 modificado por artículo 86.3 de Ley 7/2012, de 21 de diciembre (BOR nº 159, de 28 de diciembre de 2012).

Artículo 49. Condiciones.

1. En las ventas en rebajas, los comerciantes están obligados a aceptar los mismos medios de pago que admiten habitualmente.

2. La duración de la venta anunciada y la importancia de la publicidad estará en relación con el stock de artículos en rebaja.

Artículo 50. Información.

1. Tanto en la publicidad como en la información ofrecida a los consumidores sobre las ventas en rebaja, **se indicarán las fechas de comienzo y final de las mismas en sitio legible al público**, incluso cuando los establecimientos permanezcan cerrados.

2. Las rebajas sólo podrán ser anunciadas por el comerciante, con **ocho días de antelación** como máximo **al inicio** de las mismas. Únicamente durante los **diez últimos días** de las ventas en rebaja, las empresas o establecimientos podrán utilizar expresiones publicitarias que hagan referencia concreta a la oferta final de la venta de rebajas.

Artículo 51. Separación de los productos rebajados.

1. En el supuesto de que las ventas con rebajas no afecten a la totalidad de los productos comercializados, los rebajados estarán debidamente identificados y diferenciados del resto.

2. En el caso que se efectúen al mismo tiempo y en el mismo local ventas en rebajas y de saldos, deberán aparecer debidamente separadas con diferenciación de los espacios dedicados a cada una de ellas y anunciarse de manera precisa y ostensible cuando se trate de «venta de saldos».

Artículo 51 modificado por artículo 86.4 de Ley 7/2012, de 21 de diciembre (BOR n° 159, de 28 de diciembre de 2012).



Decálogo del Consumidor en Rebajas

1. La fecha de inicio y de finalización de las rebajas la elige el comerciante dentro del plazo, 1 de julio al 31 de agosto, e informará al consumidor sobre la duración exacta del periodo de rebajas.
2. No pueden ponerse a la venta productos que no hayan sido comercializados anteriormente a precio ordinario. Tampoco podrán ofrecerse en rebajas artículos obsoletos o deteriorados que únicamente pueden ofertarse como saldos.
3. En el supuesto de que la venta con rebaja no afecte a la totalidad de los productos comercializados, los rebajados estarán clara y suficientemente diferenciados del resto.
4. El producto debe estar etiquetado correctamente e indicar el detalle de su composición.
5. El precio de cada producto expuesto para su comercialización en temporada de rebajas deberá indicar de forma clara el precio anterior y el precio rebajado.
6. Los productos exhibidos en los escaparates deben llevar expuestos los precios, que serán visibles desde el exterior.
7. Cuando un establecimiento luce el distintivo de que acepta pago con tarjeta, debe aceptarlo siempre, salvo que se indique de forma bien visible que queda excluido en época de rebajas.
8. Exija siempre el ticket o factura de compra y guárdelo ante posibles reclamaciones.
9. El establecimiento debe aceptar las devoluciones de los productos cuando éstos sean defectuosos.
10. **En el caso de que tengamos que reclamar en garantía, es muy importante guardar la factura o ticket para poder demostrar la fecha de compra del producto, si fuera el caso.**