

## COMPRAS, CAMBIOS, DEVOLUCIONES.

Estamos en plena temporada de rebajas. En esta época se va mucho de compras, pero el consumidor también afronta algunos de los problemas más típicos: defectos, negativas a cambios o devoluciones, problemas con los medios de pago... ¿Sabes a qué tienes derecho en cada caso?

### ¿Pueden vender en rebajas productos peores que habitualmente?

- En rebajas los productos **no pueden ser defectuosos o deteriorados**, ya que rebajas no son saldos, promociones o liquidaciones.
- Tampoco deben ser productos fabricados expresamente para este tipo de ventas.
- Los productos rebajados deben estar correctamente etiquetados, y **mostrar su precio original y el nuevo precio** rebajado. También pueden sustituir esta información por el porcentaje de reducción de precios en cada producto.

### ¿Pueden exigirme distintas condiciones, por ejemplo en el pago?

- El establecimiento **es libre de modificar su política de ventas** en periodo de rebajas (por ejemplo, puede adoptar otras medidas en relación con el pago con tarjeta, de la devolución del producto, de la posibilidad de recuperar el

- dinero, del plazo de aceptación de cambios...) ¡**Pero debe informar claramente** al consumidor!
- **Debe admitir tarjetas si así ocurre en temporada normal**, y los mismos medios de pago que el resto del año, y si no es así **debe advertirlo o retirar el aviso** que anuncia que se acepta su uso. Comprueba si en el establecimiento hay indicaciones expresas para la época de rebajas en relación con la aceptación o no del pago con tarjeta: si no te la admiten pero en el establecimiento aparece la indicación, reclama.
  - Los **productos nuevos tienen su garantía**. Y esto es así tanto si están rebajados, como si no: se mantienen las mismas condiciones de garantía y servicio postventa que en periodos normales.

### **Si no me gusta un producto ¿puedo cambiarlo?**

- Si el producto que deseas cambiar **está en perfecto estado, el establecimiento no está obligado a cambiarlo** (salvo si así lo anuncia o publicita expresamente). La mayoría de los comercios lo hacen, pues es una buena practica, pero no tiene porqué devolvete el dinero: pueden cambiarlo también por otro artículo o un vale. Si **el producto tiene algún defecto, el establecimiento sí tiene que cambiártelo y devolvete el dinero**.

### **¿Puedo exigir que me devuelvan el dinero?**

- Sólo si es un producto que no esté en buene stado, que tenga algún defecto: en ese caso se entiende que el



producto no está conforme al contrato y el comerciante tiene la **obligación legal de devolver el dinero.**

## ¿Cómo reclamo si no estoy conforme con mi compra?

- **Pide siempre el tique:** es imprescindible para poder realizar el cambio de la compra y sobre todo para poder tramitar cualquier posible reclamación.
- Si consideras que el comerciante no está cumpliendo la ley, **pide una Hoja de Reclamaciones**, rellénala y envía el original a alguna institución u organismo oficial competente (Dirección General de Consumo, OMIC...).
- Es una garantía comprar en tiendas adheridas al **Sistema Arbitral de Consumo.**

## CONSEJOS:

- **Compare los precios.** El precio rebajado tiene que constar siempre junto al precio no rebajado, tanto en el escaparate como el interior del establecimiento.
- **Examine el producto**, que tiene que tener la misma calidad y garantía que tiene a precio no rebajado y que no debe tener defectos.
- Diferencie entre las ventas de **rebajas** y otros tipos de ventas a precios inferiores a los habituales como por ejemplo **las ventas en liquidación, las ventas de saldos y las ofertas.** Los productos rebajados tienen que estar diferenciados del resto.

- Compruebe si el establecimiento admite las **tarjetas de crédito** como forma de pago habitual. Si es así, también tiene que admitir este sistema en periodo de rebajas.
- Lea detenidamente las **etiquetas**, las **instrucciones de uso** y las **características del producto**.
- Pregunte al comerciante por la **posibilidad de cambiar** el producto y las condiciones en que se puede hacer este cambio. El establecimiento no tiene la obligación de cambiar un producto que está en perfecto estado, a menos que lo anuncie.
- Pida y conserve todas las **facturas o los tickets de compra**, puesto que son vuestra garantía y los podéis necesitar en caso de reclamación.
- La **publicidad** es vinculante y puede exigir su cumplimiento, por lo tanto, guarde la **publicidad** del producto junto con sus características, las **instrucciones**, los **catálogos comerciales...**
- Cuando compre un producto, si tiene alguna incidencia, **reclame a la empresa que os lo ha vendido y que tiene hasta 1 mes para contestar**.
- Los establecimientos comerciales disponen de **hojas oficiales de queja, reclamación o denuncia**.

- Es una garantía escoger una **empresa adherida al sistema arbitral de consumo.**