

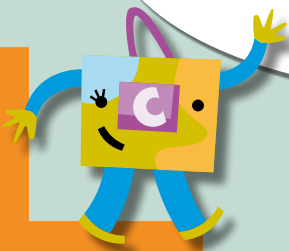


hablamos de ...

comprar con garantías

La compra es la acción mediante la que un consumidor adquiere un bien o servicio a un comerciante o empresario. La compra precisa de una contraprestación, es decir, un pago en metálico, tarjeta o transferencia. Vamos a ver qué debemos tener en cuenta al realizar la compra de un producto en un establecimiento...

**Información de interés
para saber más sobre
cómo tener las máximas
garantías y seguridad
a la hora de comprar**



CERCA



**AYUNTAMIENTO
DE ALICANTE**

A tener en cuenta

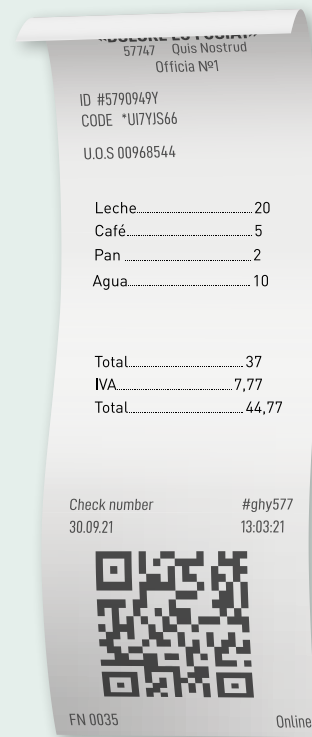
- **El precio.** Compara el precio del mismo producto para realizar una compra informada. Conocer el precio exacto (si no hay etiqueta) antes de su adquisición, en el caso de productos, o el coste de la prestación en el caso de servicios, con la solicitud de un presupuesto. En todo caso, etiqueta o presupuesto, el precio total debe figurar con impuestos incluidos.

Debemos tener en cuenta que los comerciantes tienen libertad de fijación de precios, excepto en los productos de primera necesidad.

- **El etiquetado.** Leer detenidamente y comprender la etiqueta, que debe cumplir con las obligaciones que impone la legislación y debe estar, como mínimo, en el idioma oficial para todo el estado: el castellano.
- **Factura o ticket.** Debe ser justificativo del acto de la compra y es importante su conservación para futuras reclamaciones o devoluciones.
- **Devoluciones.** Como consumidores tenemos derecho a ser informados sobre las posibilidades de devolución y si se realizará en dinero o con un vale del establecimiento.

En el caso de tratarse de un producto deteriorado o defectuoso, el consumidor puede negarse a la recepción de un vale en la devolución y exigir el reembolso del dinero.

- **Garantía de producto.** Es la posibilidad de reclamación que la legislación otorga al consumidor y que obliga al empresario.



Las ventas promocionales

- Los comerciantes en ocasiones ofrecen productos a precios inferiores a los habituales, **bien por estar en desuso o deteriorados, por tener un exceso de existencias, o por iniciar un periodo de rebajas** antes de incorporar los productos de la nueva temporada.
- El consumidor, ante la oferta de este tipo de productos conocidos como **ventas promocionales**, tiene **los mismos derechos que ante cualquier tipo de compra**. No obstante, puesto que existe una disminución de precio, vamos a determinar algunas particularidades de los mismos:
 - **Las rebajas**
 - **La venta en promoción**
 - **La venta de saldos**
 - **La venta en liquidación**



Las rebajas

- Durante el periodo de rebajas el establecimiento debe informar del mismo en lugar visible y **disponer en el establecimiento de, como mínimo, la mitad de los artículos rebajados.**
- Si existen **productos rebajados y de nueva temporada** deben quedar ambos **claramente diferenciados e identificados.**
- No se pueden ofertar como productos rebajados:
 - Los que están deteriorados.
 - Los que no contienen etiqueta con el precio anterior y el actual.
 - Los que no cumplan la normativa del etiquetado.
- El consumidor debe tener a su disposición **los mismos medios de pago y la misma posibilidad de devolución** que con los productos adquiridos en otro momento.



La venta en promoción

- Se da cuando el comerciante o empresario quiere **promocionar la venta** de un determinado producto **por un precio inferior al habitual**.
- En estos casos el consumidor debe ser conocedor de toda la información en relación a este tipo de venta y el comerciante tiene la obligación de informar claramente de la **vigencia de la promoción, de los productos que son objeto de la misma y del número de existencias disponibles**.
- Si se agotan los productos antes del plazo estipulado y algún consumidor había realizado su reserva, **deberá sustituirse el producto por otro de similares características**.



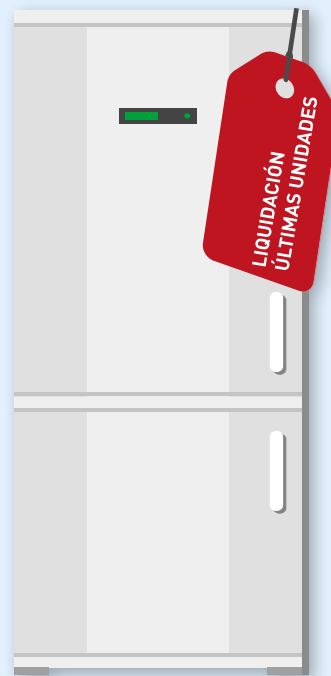
Venta de saldos y liquidación

- **La venta de saldos.** Cuando los productos exceden de la temporada, tienen desperfectos o son de bajo consumo, el comerciante puede determinar la venta de saldo para eliminar el stock.

En este tipo de venta los productos deben encontrarse separados del resto, perfectamente indicado que se trata de “venta de saldos” y claramente especificada la duración. Existen establecimientos dedicados de forma permanente a este tipo de venta y de ello se debe informar al consumidor.

- **La venta en liquidación.** Este tipo de venta se da cuando se quiere acabar con las existencias de productos ya sea por cierre permanente o temporal del establecimiento o por causa de fuerza mayor.

En la información que se facilita al consumidor en este tipo de venta se debe indicar la causa que da origen a la liquidación, con lo que no puede aparecer este mensaje cuando se trate de ventas en rebajas, saldos o promoción.



La garantía

- Al realizar la compra la ley otorga al consumidor la **posibilidad de reclamar en unos determinados plazos** según el tipo de producto adquirido. Es lo que se conoce como **garantía del producto**.

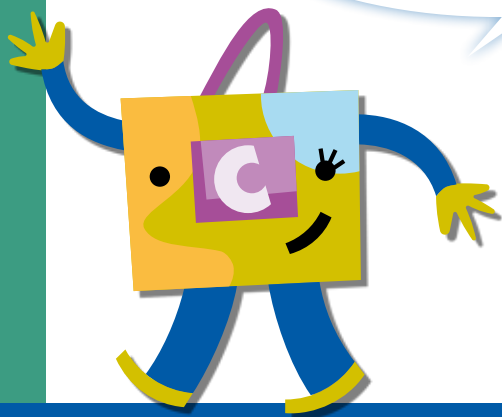
Según la reciente normativa, los plazos de garantía son los siguientes:

1. **Los productos duraderos tienen un plazo de garantía legal de 3 años.**
2. **Los fabricantes deben disponer de repuestos durante un plazo de 10 años**, con el objetivo de que se reparen los productos en lugar de adquirir nuevos, lo que supone un consumo más sostenible.
3. **Se amplía a dos años el periodo para demostrar la falta de conformidad del producto.** Se entiende por falta de conformidad la inadecuación del mismo al no ser apto para el uso habitual.
4. En la actualidad los **productos o servicios digitales**, como por ejemplo juegos, archivos musicales, aplicaciones, libros electrónicos, tienen una **garantía de 2 años**.
5. La elección entre **reparación o sustitución de un producto** por parte del consumidor, tiene un **plazo de no conformidad de 5 años**.
6. En los **vehículos de segunda mano** el plazo es de **3 años** y la reparación suspende el cómputo del plazo. **En este tipo de venta es posible que se pacte por un periodo de garantía inferior.**
7. **La garantía de los productos en rebajas también son 3 años.**



estamos aquí para informarte, estamos para ayudarte

Si te interesa el tema y quieres saber más, contacta con nosotros. Somos **CERCA** y te acompañamos en la formación en materia de consumo para ayudarte en tu día a día.



CERCA

**CENTRO EDUCATIVO DE RECURSOS DE CONSUMO
ALICANTE**

C/ Calderón de la Barca • Mercado Central

 cerca.alicante.es  cerca@alicante.es  965 145 294



cercalicante



**AYUNTAMIENTO
DE ALICANTE**