# COMPRAS EN EL COMERCIO TRADICIONAL

## *Antes de entrar en el comercio, ya puedo conocer…*

•El **horario de apertura y cierre**, que deberá exhibirse en todos los establecimientos, para una adecuada información al público, en lugar visible desde el exterior de los mismos.

• Los artículos expuestos en los escaparates deben llevar indicado su precio de forma que resulte visible desde el exterior.

## *¿Cómo me informo de los precios?*

• Los establecimientos comerciales están obligados a exponer de forma clara el **Precio de Venta al Público (PVP)** de los artículos en venta. El precio debe comprender la cantidad total a satisfacer, incluido el IVA y cualquier otro tributo aplicable.

• En los productos que se vendan a granel, debe estar indicado de forma clara el **precio por unidad de medida**.

## *¿Qué nos dicen las etiquetas?*

• En el etiquetado de los productos hay otros datos que son tan importantes como el precio. Por el etiquetado tendrás la mejor información del artículo en cuanto a sus características, composición, descripciones técnicas, uso o manejo, etc.

## *¿Cuándo puedo pagar con tarjeta?*

• El comerciante está obligado a informar sobre los medios de pago admitidos, por ejemplo, sobre la **posibilidad de pagar con tarjetas**, en cuyo caso éstas podrán utilizarse igualmente en periodo de rebajas.

## *¿Puedo hacer cambios o devoluciones?*

• Es importante informarse bien de las **condiciones de devolución** de los productos. **El comerciante no está obligado por ley a cambios que no se deban a defectos de los productos.**

## *Antes de salir del establecimiento…*

• Examina bien, antes de pagarlo, el objeto de tu compra, pide que te sellen la **garantía**, en su caso, y te den el **ticket de compra**, imprescindible para reclamaciones posteriores.

# *Ventas en promoción*

## • Rebajas

Los establecimientos en rebajas deberán anunciar las fechas de comienzo y fin de las mismas.

Los productos rebajados deberán haber estado con anterioridad, un mes como mínimo, con un precio normal sin oferta. Está prohibido ofertar como rebajados artículos deteriorados o de otras temporadas.

En el etiquetado deberá figurar el precio anterior junto con el precio rebajado.

Las rebajas sólo afectarán al precio de los productos, no a su calidad ni a nuestros derechos como consumidores.

## • Saldos

Se refieren a aquellos productos deteriorados o de temporadas pasadas, lo que repercute en una disminución de su valor. En ningún caso implicarán riesgo o engaño para el consumidor.

Cuando se trate de artículos deteriorados o defectuosos, esta circunstancia deberá constar de forma clara.

## •Liquidación

Es una venta de carácter excepcional para dar salida a determinadas existencias de productos con motivo del cese total o parcial de la actividad comercial, realización de obras en el local, cambio de negocio o cualquier supuesto de fuerza mayor que obstaculice el normal desarrollo de la actividad comercial.

Su duración máxima será de tres meses, salvo en el caso de cesación total de la actividad, que será de un año.En todo caso, deberá cesar si se liquidan los productos objeto de la misma.

Los anuncios de ventas en liquidación deberán indicar la causa de ésta.

## •Ofertas

Disminución en el precio de determinados productos con el fin de potenciar su venta o el desarrollo de uno o varios comercios. Los productos en promoción no podrán estar deteriorados o ser de peor calidad que la que presenten en condiciones normales de venta.

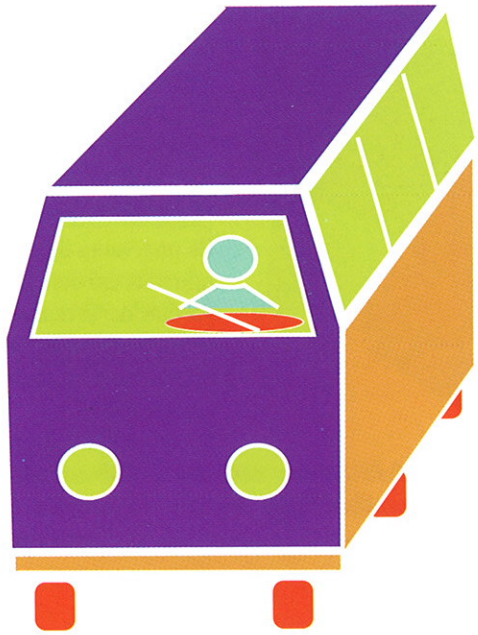
# COMPRAS EN REUNIONES, EXCURSIONES Y A DOMICILIO

Si un vendedor, por iniciativa propia, me visita en mi domicilio o lugar de trabajo, si me invitan a una excursión cuyo objeto es presentarme productos, o me invitan a participar en una reunión de venta en casa de un vecino, o en un hotel, por ejemplo, estoy en una situación amparada por la Ley de Contratos celebrados fuera de Establecimiento Mercantil. En estos casos, las agresivas técnicas de venta pueden empujarnos a una decisión precipitada de la que más tarde nos arrepentimos, por lo que dicha ley prevé unas especiales garantías para el comprador. Sin embargo, en ciertos casos esta ley no puede aplicarse (compras de menos de 8.000 ptas, seguros, contratos inmobiliarios, **visita del vendedor a solicitud del consumidor**...).

### *¿Qué información debe figurar en el contrato?*

El vendedor debe entregarme un ejemplar del contrato, que indicará al menos el nombre y domicilio de la empresa, los datos del producto que permitan su identificación clara, precio, forma y condiciones de pago, y los gastos y plazo de envío.

### *¿Qué puedo hacer si me arrepiento de mi decisión o el producto no me satisface?*



Desde la firma del contrato y **hasta siete días después de la recepción de la mercancía**, puedo renunciar a la compra, para lo cual bastará con remitir al vendedor el **documento de revocación, que obligatoriamente me habrán entregado junto con el contrato,** o comunicarlo por escrito de cualquier otra forma que me permita **probar que he ejercido ese derecho** (telegrama certificado o burofax, ambos con acuse de recibo). Si los artículos comprados ya están en mi poder, será suficiente con que devuelva los mismos a portes debidos. Una vez rescindido de esta forma el contrato, la empresa vendedora deberá restituirnos el importe pagado.

# EL CASO ESPECIAL DEL APROVECHAMIENTO POR TURNO DE INMUEBLES DE USO TURÍSTICO (MULTIPROPIEDAD)

### *¿Qué es el aprovechamiento por turno?*

Es el derecho por el que podemos utilizar un alojamiento amueblado en un inmueble turístico durante un período determinado del año y recibir, durante ese tiempo, los servicios necesarios para su adecuado disfrute. El aprovechamiento se extenderá por un período mínimo de 3 años y máximo de 50.

### *¿Qué información debo recibir antes de comprar mi derecho de aprovechamiento por turno?*

• El empresario está obligado a entregar un folleto que contenga toda la información esencial para que el consumidor pueda conocer:

- La situación del inmueble y descripción del alojamiento, de su mobiliario y servicios con que cuenta.
- Si existe o no la posibilidad de participar en servicios de intercambio.
- Identificación del propietario o promotor.
- Precio.
- Información sobre el derecho de desistimiento que tiene el comprador.

•Antes de firmar el contrato de compra, léelo detenidamente y asegúrate de que comprendes cada uno de sus puntos.

### *¿Puedo volverme atrás después de firmar el contrato?*

La Ley reconoce al comprador un plazo de 10 días para desistir del contrato, sin tener que alegar causa alguna y sin que ello suponga ningún tipo de penalización económica.

### *¿Pueden exigirme el pago de alguna cantidad a la firma del contrato?*

Está prohibido pedir al comprador anticipo alguno antes de que transcurran los 10 días establecidos para ejercer el derecho de desistimiento.

# COMPRAS POR CATÁLOGO Y A TRAVÉS DE ANUNCIOS DE TV, RADIO Y PRENSA

En la **venta a distancia** se sustituye la presencia física del vendedor por la utilización de medios de comunicación, no pudiendo comprobar la naturaleza y calidad del producto hasta que lo recibimos en nuestro domicilio. Este hecho hace necesaria la existencia de una protección especial de los derechos de los consumidores, en orden a poder renunciar a la compra si el producto no reúne las condiciones esperadas de acuerdo a la publicidad recibida.

Las compras que realizamos mediante pedidos sobre catálogos, impresos o cartas, las que se efectúan tras recibir publicidad en prensa con cupón de pedido, mediante el teléfono, fax, ordenador, radio, tv, etc. se consideran **compras a distancia.**

## *¿Qué información debo recibir?*

En la publicidad debe quedar claro que se trata de una oferta comercial. Además, debe indicarse el nombre y domicilio de la empresa vendedora, las características del producto, el precio (desglosando, en su caso, los gastos de envío), la forma y las condiciones de pago, el plazo de envío (que, si no se indica otra cosa, será como máximo de **30 días**) y el plazo de validez de la oferta.

## *¿Y si recibo algo que no he pedido?*

**Está prohibido enviar al consumidor artículos no solicitados**, excepto las muestras comerciales. En caso de que así se haga, no estoy obligado a su devolución, ni pueden reclamarme el precio, salvo que se trate de un error evidente.

## *¿Cuándo debo efectuar el pago?*

En este tipo de compra, **no pueden exigirme el pago anticipado de la mercancía**, salvo que se trate de un pedido elaborado a solicitud nuestra con algún detalle diferenciador (iniciales, fotos, escudos…).

## *¿Puedo volverme atrás después de realizar el pedido?*

El comprador puede devolver el producto dentro de los siete días siguientes a su recepción, corriendo a su cargo los gastos de devolución.

# VENTA AMBULANTE

Se considera venta ambulante a la realizada por comerciantes, fuera de un establecimiento comercial permanente, en los lugares debidamente autorizados, y utilizando instalaciones desmontables o transportables, incluyendo camiones-tienda.

## *¿Dónde se puede realizar venta ambulante?*

La venta ambulante sólo puede llevarse a cabo en mercados fijos, periódicos u ocasionales, debidamente autorizados.

## *¿Quién puede realizar venta ambulante?*

Los ayuntamientos son los encargados de otorgar las autorizaciones para el ejercicio de la venta ambulante en sus respectivos municipios.

El vendedor ambulante debe tener expuesto en un cartel visible la citada autorización municipal, así como los datos comerciales, tales como la dirección a la que han de dirigirse las posibles reclamaciones. Esta dirección debe figurar igualmente en la factura o comprobante de compra.

## ¿CÓMO EVITAR PROBLEMAS?

- Debemos informarnos sobre las formas y condiciones de pago.
- Hay que exigir siempre por escrito la garantía en los productos de naturaleza duradera, que cubrirá todos los gastos durante los 6 primeros meses. En el plazo que exceda de éstos, puede haber conceptos que deberemos abonar (desplazamiento del técnico, mano de obra, piezas). Para evitar sorpresas, conviene leer detenidamente las condiciones de la garantía.
- Debemos pedir información sobre las condiciones de cambio o devolución del producto.
- En rebajas, saldos, liquidaciones u ofertas, evitemos las compras innecesarias.
- La factura o el ticket de compra es imprescindible para poder realizar un cambio o tramitar cualquier reclamación.

## ¿CÓMO RECLAMAR?

- El primer paso consiste en intentar solucionar el problema en el propio establecimiento, presentando los correspondientes justificantes.
- Si no es posible una solución amistosa, solicita las **Hojas de Reclamaciones.**
- Si no se resuelve el problema por la vía anterior, ponte en contacto con la OMIC.


**OMIC Diputación de León**

**Zona León**
Pza. de Regla, s/n
24071 LEÓN
Tlf.: 987 29 22 45 – 987 29 22 04
E-mail: dlconsumoleon@argored.com

**Zona Bierzo**
Río Urdiales, 21
24400 PONFERRADA
Tlf.: 987 42 77 77
E-mail: dlconsumoponfe@argored.com

# ¡Vamos de Compras!

**DIPUTACIÓN DE LEÓN**

**Colabora:**

Junta de Castilla y León

Consejería de Industria, Comercio y Turismo
Dirección General de Comercio y Consumo