



LAS REBAJAS DE VERANO 2017

Desde hace unos días ya cuelgan carteles de rebajas en los establecimientos comerciales, y el próximo sábado 1 de julio comenzarán de lleno las mismas en los grandes establecimientos y centros comerciales. Si bien, desde la liberalización del periodo de rebajas, ya no es preciso esperar que llegue el 1 de julio.

Tras los cambios normativos tanto a nivel estatal como autonómico, se promulgó la [Ley 4/2015, de 25 de marzo, de Comercio de Aragón](#), que es aplicable a las actividades comerciales realizadas en el ámbito territorial de Aragón.

Entre otras cuestiones se regulan la actividad promocional del comercio y algunos tipos o modalidades de venta.

LA VENTA EN REBAJAS

Los artículos objeto de la rebaja se ofertan en el mismo establecimiento en el que se ejerce la actividad comercial, a un precio inferior al fijado antes de dicha venta.

La duración del periodo de rebajas se decide libremente por cada comerciante, y pueden llevarse a cabo en los periodos estacionales de mayor interés comercial (según criterios de cada comerciante).

La reducción del precio debe consignarse exhibiendo, en porcentaje o en cifra, junto al precio habitual el precio rebajado.

La Administración podrá exigir, de oficio o a petición del comprador o de una asociación de consumidores, la prueba de autenticidad del precio indicado como habitual.

Los artículos ofertados en rebajas habrán estado incluidos con anterioridad en la oferta habitual de ventas. Está prohibido ofertar, como rebajados, artículos deteriorados, así como los que hayan sido adquiridos expresamente para este fin.

La venta en rebajas y la duración se expondrá de forma visible desde el exterior, incluso cuando el establecimiento permanezca cerrado.

Otros aspectos a tener en cuenta en la venta en rebajas

Los productos adquiridos durante las rebajas se pueden devolver, si el establecimiento acepta devoluciones de artículos como norma general el resto del año.

En caso de que el artículo adquirido sea defectuoso (y no se trate de un saldo), el consumidor puede exigir su devolución, aunque ese establecimiento no acepte devoluciones en su política general de ventas.

Tiene derecho a elegir la forma de pago; si el establecimiento acepta normalmente el pago con tarjeta, no puede negarlo en estas fechas.

Preste atención a la existencia de artículos no rebajados, que deberán estar debidamente marcados y separados del resto para evitar equivocaciones.



Recomendaciones para comprar en rebajas

- Planifique lo que desea adquirir y con qué presupuesto dispone. Ello le permitirá realizar un gasto adecuado a sus posibilidades
- Compare precios en distintos establecimientos
- Certifique la calidad de los artículos
- Pida información previa de la política de devoluciones del establecimiento
- Exija la admisión de las tarjetas de crédito anunciadas en el comercio, sin recargo alguno
- Solicite siempre el justificante de la compra y el sello del documento de garantía
- Pida las hojas de reclamaciones ante cualquier irregularidad que detecte
- También es recomendable hacer un uso comedido de las tarjetas de crédito. Hay que pensar que, aunque ese cobro no se vaya a cargar de manera inmediata en la cuenta bancaria, tarde o temprano terminará por llegar, por lo que hay que evaluar cuánto gasto puede asumir cada consumidor

Política de cambios o devoluciones

Ninguna ley obliga a devolver el dinero una vez efectuada una compra solamente porque, al llegar a casa, nos damos cuenta de que no "nos satisface".

Para que devuelvan el dinero o cambien un artículo, hace falta demostrar algo más que insatisfacción. Por ejemplo, que el producto no se ajusta a las características descritas; que no sirve para el uso al que ordinariamente se destina o, si se lo hemos indicado manifiestamente al vendedor, que no sea apto para el uso especial que pretendemos darle, y, naturalmente, si el producto es defectuoso o está estropeado.

Frente a esto, si bien los comerciantes no tienen la obligación de devolver ningún artículo a no ser que esté defectuoso, si durante el año un establecimiento anuncia que admite devoluciones, tendrá que aceptarlas también en época de rebajas.

En los establecimientos que se anuncian frases del tipo "si no queda satisfecho le devolvemos su dinero" tienen la obligación de aceptar los cambios, puesto que así lo publicitan.

En todo caso, el consumidor tendrá que acatar las condiciones que imponga ese establecimiento, como el periodo en el que se admiten, si se devolverá el dinero o se dará un vale por esa cantidad canjeable en productos de ese comercio.

La recomendación, que sirve tanto comprar en rebajas como fuera de ellas, es que se informen de la política de devoluciones que tiene ese establecimiento; que conserven el ticket de compra y el envoltorio original del producto.

Derechos y vías de reclamación

Reclamación en el establecimiento

Es el primer paso que debe dar un consumidor que no esté satisfecho con su compra.



Hojas de reclamaciones.

Todos los establecimientos están obligados a tenerlas, y pueden descargarse directamente de la página web del Gobierno de Aragón.

La entrega de la hoja de reclamaciones por parte de la empresa es obligatoria y gratuita.

Cómo rellenar una hoja de reclamaciones ([Impreso hoja reclamaciones](#))

Una vez cumplimentada, el consumidor recibirá original y copia de la reclamación y, una vez transcurrido el plazo de un mes sin contestación del servicio de atención de consumidores y usuarios de la empresa o profesional o en caso de no satisfacer su contenido la pretensión del consumidor, deberá remitir el formulario original al Servicio provincial de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón junto con aquellas pruebas o datos que puedan contribuir a aclarar los hechos, especialmente las facturas u otros justificantes de pago.

En la hoja deberá constar de manera clara el nombre, DNI y domicilio del demandante y el nombre o razón social y domicilio del demandado.

- Los hechos y motivaciones que dan lugar a la queja o denuncia.
- La petición concreta que realiza. Devolución del dinero, indemnización...
- Pruebas como facturas, cartas, garantías, objetos adquiridos defectuosos....
- Lugar, fecha y firma
- La posibilidad de tramitar la reclamación a través del Sistema Arbitral de Consumo.

Junta Arbitral de Consumo

La solicitud de arbitraje se tramita a través de una asociación de consumidores, de Oficinas de Información al Consumidor (ya sean municipales o comarcales) o directamente por el consumidor.

Una vez presentada la reclamación ante la Junta Arbitral, se remite a la empresa reclamada y si está adherida al sistema arbitral de consumo, tendrá la obligación de aceptar el arbitraje.

La Junta Arbitral dictará el laudo, que es vinculante y de obligado cumplimiento.

Si no está adherida la empresa al sistema arbitral de consumo, puede negarse a resolver el conflicto por esta vía, se archivará el caso y quedará expedita la vía judicial.

Vía Judicial

Es una vía siempre abierta al consumidor, aunque sería recomendable no tener que acudir a esta vía por su complejidad y sus posibles costes. Siempre es preferente llegar a un acuerdo mediante el diálogo o las vías anteriormente mencionadas.