

Estafas o malas prácticas a los consumidores en periodo de rebajas

Manual de Supervivencia Jurídica





Legálitas es la legaltech española líder en asesoramiento jurídico para familias, autónomos y pymes, con más de 20 años de experiencia en el sector, innovando y utilizando la tecnología para garantizar la máxima calidad en los procesos. Así, nos anticipamos a los problemas de los ciudadanos y les ayudamos en su día a día de una manera sencilla, accesible y eficaz.

Por ello, ponemos a tu disposición una colección de Manuales de Supervivencia Jurídica, para que cualquier persona ajena al mundo de la abogacía, tenga la oportunidad de saber cuáles son sus derechos y deberes en diferentes aspectos de la vida: vivienda, vehículo, familia, uso de internet, etc.

La lectura de este manual te ayudará a sobrevivir jurídicamente en un entorno en el que cada vez es más necesaria la presencia de un abogado. Si después de haberlo hecho, todavía te quedan preguntas sin responder, te invitamos a llamar a Legálitas para que puedan ser resueltas. Contamos con más de 800 abogados expertos dispuestos a ayudarle y una red nacional de 277 despachos por toda España.

Legálitas

Vía de los Poblados, 3
Parque Empresarial Cristalia, Edificio 5, planta 5ª
28033, Madrid
911 513 715
info@legalitas.es

Estafas o malas prácticas a los consumidores en periodo de rebajas



¡Precios falsos o inventados



Prendas de exclusiva venta en las rebajas



Confundir saldos con rebajas



Etiquetado de los productos



Devoluciones



Rebajas en internet



Solo ofrecer el “vale de compra”



Negarse al uso de tarjetas.



Pero... a qué llamamos estafa.



¿Cómo reclamar?



En los períodos de rebajas se dan múltiples denuncias que los consumidores trasladan a Legálitas, sin duda uno de los “momentos legales del año”, poniendo de manifiesto las más variadas malas prácticas en las que algunos pueden incurrir con tal de conseguir elevar su nivel de ventas y que, en algunos casos, pueden llegar a ser consideradas estafas. Para no sufrir estas situaciones desagradables, desde Legálitas alertamos sobre los más frecuentes y explicamos cómo reclamar si se ha sido víctima de uno de ellos.

Precios falsos o inventados

Debemos fijarnos con especial cuidado en las etiquetas de los productos supuestamente rebajados. Los comerciantes están obligados por ley a indicar en la etiqueta el precio inicial y el precio rebajado. En ocasiones, los vendedores recurren a elevar los precios anteriores a las rebajas para que así sea mayor la diferencia con el precio rebajado, inventando falsos precios anteriores, o incluso, llegando a encontrar etiquetas en las que el precio final rebajado supera al precio inicial del producto. Hoy en día, gracias a las redes sociales, se ponen de manifiesto este tipo de prácticas para tratar de evitar que el consumidor caiga en estos engaños.

✔ **Prendas de exclusiva venta en las rebajas**

También, nos puede ocurrir que entremos en un establecimiento y que, aunque nos empleemos a fondo en buscar esa prenda que teníamos “fichada” en diciembre, no la encontremos ahora o, incluso, que aparezcan prendas creadas con la exclusiva finalidad de ser vendidas en rebajas, con un coste de fabricación y unas calidades muy inferiores a las habituales, que pueden venir acompañadas de un precio en su etiqueta que tampoco ha sufrido esa rebaja.

La Ley del Comercio Minorista dispone que los productos ofertados en las rebajas tienen que haber formado parte de la oferta habitual del establecimiento durante al menos un mes y la calidad tiene que ser la misma que antes de estar rebajados.

Para poder publicitar que una tienda está de rebajas es requisito legal que al menos la mitad de los artículos tengan descuentos, si bien, la ley no impone un porcentaje de descuento mínimo obligatorio para que ese objeto pueda anunciarse como rebajado.



✓ **Confundir saldos con rebajas**

Los productos deteriorados que se pongan a la venta informado sobre su estado y a precios muy inferiores por el hecho de tener algún defecto o tara, no podrán ser considerados como “rebajas”, puesto que se trata de “saldos”, y su compra por parte del cliente será aceptando de manera consciente tal condición y sin posibilidad de reclamar por ese motivo.

✓ **Etiquetado de los productos**

Tanto el producto rebajado como el que no lo está, debe tener la misma información en su etiquetado. No obstante, además del etiquetado, tratándose de la venta de un producto rebajado, debe figurar con toda claridad el precio anterior junto con el precio reducido. Si se trata de una reducción porcentual de un conjunto de artículos, basta con el anuncio genérico de ese porcentaje.

Asimismo, en el etiquetado también debe ponerse en conocimiento del consumidor los riesgos que pueden causar el producto en su utilización, teniendo en cuenta su naturaleza, características, duración y las personas a las que van destinados. Además, según el producto que se compre, existe normativa



específica que amplía los datos que debe reunir el etiquetado: juguetes, productos de peletería, electrodomésticos, productos de perfumería, etc.

✓ **Devoluciones**

Aunque es frecuente que muchos establecimientos, especialmente las grandes superficies, establezcan la devolución de los artículos que compramos dentro de su política comercial para favorecer sus ventas, no es un derecho de los consumidores, sino una cortesía del establecimiento. Esta política de devoluciones no podrá variarse en periodo de rebajas, por lo que, si se admiten las devoluciones en otros periodos, igualmente deberán admitirse en rebajas. Sí será una obligación del establecimiento en caso de que lo anuncie o conste así en el ticket de compra.

El establecimiento también podrá anunciar que limita esa cortesía sobre la devolución que ofrece y excluir algunos artículos como prendas de ropa interior, artículos de higiene, joyas, vestidos de fiesta y objetos que puedan ser reproducidos o copiados (libros, discos, cds, cintas de vídeo, etc.).

Por ello, antes de comprar, es importante que nos informemos de las posibilidades de devolución y de las condiciones. La presentación del tique o factura de compra es requisito imprescindible para poder realizar la devolución.



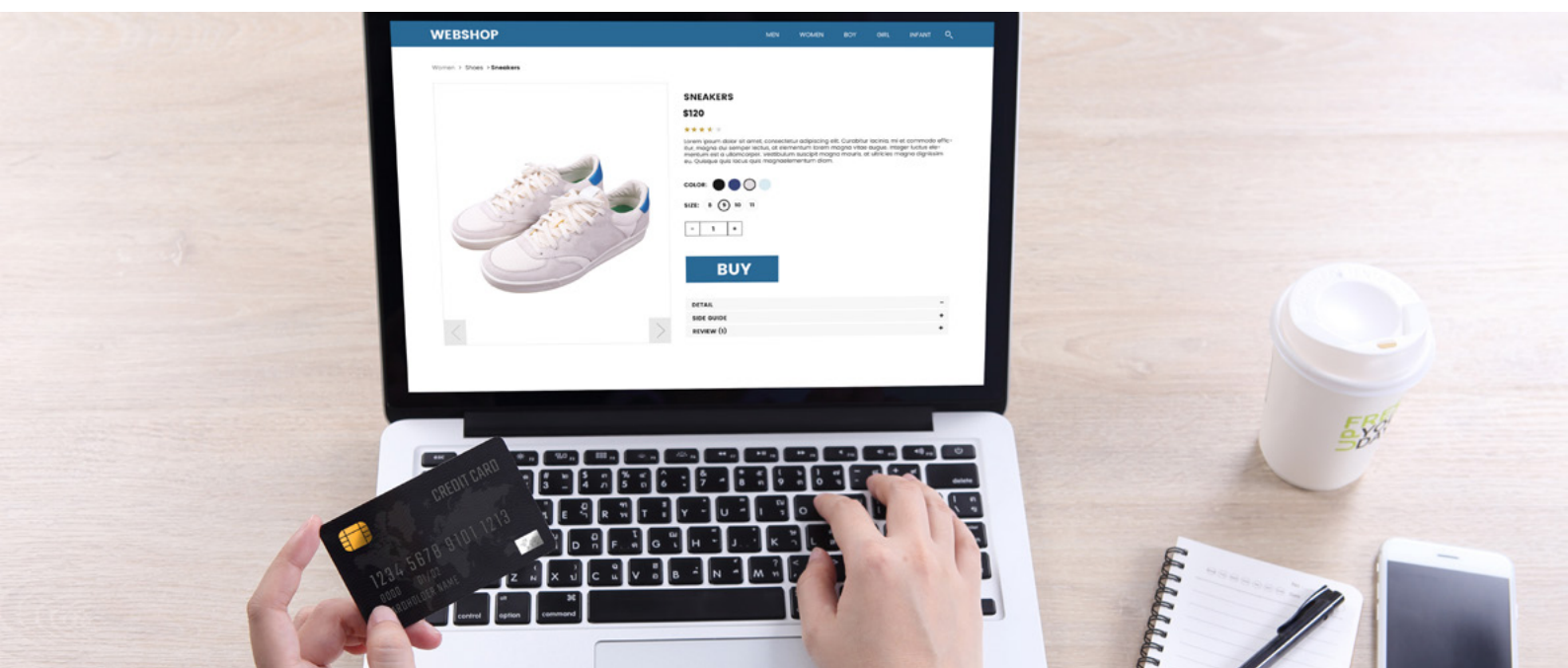
Si la compra ha sido realizada por Internet también se puede devolver lo comprado. Si la compra ha sido a distancia (venta telefónica o internet o a través de catálogo) el comprador sí tiene siempre derecho a desistir de la compra, solicitando la devolución del dinero, aunque el artículo esté en perfecto estado, si lo hace dentro del plazo de 14 días naturales desde que nos fue entregado y el vendedor dispone de también de un plazo de 14 días naturales desde que el comprador le comunica el desistimiento de la compra para la devolución del dinero. ¿Y quién corre con los gastos de envío para la devolución si ha sido una compra a distancia? Deberá abonarlos el consumidor, salvo que en su publicidad o en las condiciones contratadas se establezca que la empresa se hace cargo de los mismos.

Rebajas en internet

Son muchos los consumidores que optan por aprovechar las rebajas en la red, algo cada vez más habitual si tenemos en cuenta que son muchas las ventajas de las compras realizadas a través de Internet: comodidad, ahorro de tiempo, interesantes ofertas además de un acceso a productos exclusivos, provenientes de países extranjeros o imposibles de conseguir de otro modo. Sin embargo, el consumidor debe tener presente que también son muchas las incidencias que pueden surgir en este tipo de compras. Por este motivo es importante tener en cuenta algunos aspectos:



- Observa que la empresa está debidamente identificada con su nombre o razón social, CIF, domicilio y otros datos de contacto. Además, la política de privacidad de datos de la empresa debe estar publicada en la web.
- Debe facilitarse al consumidor todos los datos relativos al artículo: precio, forma de pago, plazo de entrega, derecho de desistimiento, plazo de validez de la oferta.
- En cuanto a los pagos, puede comprobar que un sitio es seguro cuando incluye la "S" de sitio seguro "https"; otros indicadores a pie de página son un candado cerrado o una llave, también el lema "Secure Socket Layer (SSL)". Recuerde que en todo caso el modo de pago más seguro es contrarrembolso.
- Tenga en cuenta que dispone de un plazo de 14 días naturales desde la recepción del producto para cambiar de opinión y resolver el contrato, sin gasto ni penalización alguna, siempre que devuelva el artículo en perfecto estado. No obstante, no existe derecho de desistimiento en determinados artículos como aquellos encargados a medida o personalizados, ropa íntima, grabaciones (películas, videojuegos), bienes que puedan deteriorarse con rapidez, servicios de transporte, alojamiento, manutención cuando tengan prevista fecha.



- Recuerde que dispone de una garantía legal de dos años contados desde la entrega, que le permite exigir la reparación o la sustitución.
- Tenga en cuenta que al tratarse de una transacción a través de Internet es fundamental por seguridad conservar toda la documentación justificativa de la compra. Es conveniente guardar esa documentación hasta que transcurra el plazo de garantía.

✔ Solo ofrecer el “vale de compra”

Si el producto está incluido en rebajas, pero está deteriorado o defectuoso y no pueden cambiarlo por otro igual, tendremos derecho a que nos devuelvan el dinero, aunque lo hayamos comprado en rebajas y sin que nos puedan imponer el famoso “vale de compra”. En cambio, si hemos comprado un producto y después queremos descambiarlo, solo podremos hacerlo si previamente el establecimiento lo había anunciado, pues en otro caso no están obligados a descambiarlo. El cambio no es una obligación del establecimiento, es solo una cortesía comercial.



✓ **Negarse al uso de tarjetas**

Por el mero hecho de estar comprando en rebajas no pueden negarse a la utilización de la tarjeta de crédito si antes de las rebajas admitían dicho medio de pago. Eso sí, la ley permite al comerciante fijar una cantidad mínima para admitir como medio de pago las tarjetas de crédito.

✓ **¿Cómo reclamar?**

Para poder reclamar es muy importante conservar el ticket de compra en el que aparezcan los datos del comercio, CIF, precio, IVA, y en caso de que nuestros derechos se vean lesionados, debemos solicitar una Hoja de Quejas y Reclamaciones. Este tipo de reclamaciones se suelen realizar en Consumo, pero en aquellos casos en los que nos encontremos ante un ilícito penal, podremos denunciar el delito de estafa en el juzgado de guardia del lugar de los hechos o bien ante la policía nacional o la guardia civil.

✓ **Pero ...a qué llamamos estafa**

No cualquier engaño es constitutivo de delito de estafa. Siempre que nos sentimos engañados es muy habitual que equiparemos ese engaño al delito de



estafa y esto solo es así en ciertos casos. El código penal define el delito de estafa en el artículo 248 cuando nos dice que “cometen estafa los que, con ánimo de lucro, utilizaren engaño bastante para producir error en otro, induciéndolo a realizar un acto de disposición en perjuicio propio o ajeno” y ese elemento del engaño bastante hace que solo en casos muy específicos estemos ante un delito penal.

Es decir, el estafador tiene que actuar desde un principio con la clara intención de querer engañar vendiendo lo que no es. Pongamos por caso que se oferta un abrigo de visón que antes costaba tres mil euros y ahora se ofrece rebajado al cincuenta por cien, cuando en realidad ni siquiera es de piel, si bien el producto viene con la etiqueta y documentación falsificada simulando ser de piel. Aquí estaríamos ante una clara estafa penal denunciabile y que daría lugar a un proceso penal, pudiéndose imponer al culpable una pena de prisión de seis meses a tres años cuando la estafa supere los 400 euros (hasta 400 euros será delito leve castigado con multa) o si es una persona jurídica o empresa la que comete el delito, se vería condenada muy probablemente a una pena de multa.

Por el contrario, si me venden un abrigo de piel con un precio que en rebajas es superior al precio que tenía ese mismo abrigo en temporada, el engaño será tan burdo que no cumplirá el requisito del “engaño bastante” del que habla el código penal, y no existirá estafa, aunque eso no evitará que podamos ejercer nuestros derechos en vía civil o a nivel de consumo.



LEGÁLITAS