

## Recomendaciones del Portal del Consumidor en el inicio de la campaña de rebajas

---

La Comunidad recuerda a los consumidores que los productos rebajados tienen una garantía de dos años

- Es importante también conocer las diferencias entre rebajas, liquidaciones y saldos
- Para poder reclamar al establecimiento, es imprescindible conservar los tiques o facturas
- El periodo de rebajas en el verano de 2017 tuvo un 12,62 % más de reclamaciones que el año anterior, principalmente por venta de objeto defectuoso

**29 de junio de 2018.-** En el inicio de la campaña de rebajas, la Comunidad de Madrid, a través del [Portal del Consumidor](#), recuerda a los consumidores que los productos rebajados mantienen una garantía de dos años así como la obligación del establecimiento de aceptar la devolución si el producto tiene un defecto de fábrica, exactamente igual que en periodos fuera de rebajas. El comercio es libre de aceptar el cambio del artículo si el consumidor alega otros motivos como cambio de talla, color o modelo, lo que debe anunciar de forma clara.

En el caso de las compras a distancia o por internet, el Portal del Consumidor recuerda que también en rebajas el consumidor tiene derecho a desistimiento de las compras durante 14 días naturales sin tener que explicar el motivo.

Además, se recomienda comprar en establecimientos adheridos al Sistema Arbitral de Consumo, que permite solicitar un arbitraje. Este sistema agiliza el proceso de reclamaciones al ser gratuito y efectivo en la resolución de conflictos entre el establecimiento y el cliente.

Si el consumidor decide reclamar por vulneración de sus derechos en rebajas, puede poner una reclamación en la [Oficina Municipal de Información al Consumidor](#) más cercana a su domicilio, en la [Dirección General de Comercio y Consumo](#) o por [Internet](#).

### REBAJAS, LIQUIDACIONES Y SALDOS

La Comunidad también recuerda a los consumidores las diferencias entre rebajas, liquidaciones y saldos en una de las épocas tradicionales de rebajas

como la que ahora comienza antes de las vacaciones de verano, con el objetivo de proteger sus derechos como consumidores en este periodo.

En este sentido, el Portal del Consumidor informa de que para considerarse que está en periodo de rebajas, el establecimiento que lo anuncie debe tener como mínimo la mitad del precio de sus productos rebajado y en la etiqueta debe figurar el precio anterior junto con el nuevo siempre con el IVA. Además, estos productos deben estar expuestos de manera independiente a los que no están rebajados y deben cumplir todas las normas de calidad y etiquetado anteriores al periodo de rebajas.

Por el contrario, las ventas en liquidación se refieren a artículos que se encuentran a menor precio debido al cierre o cambio de negocio y los saldos son artículos de temporadas anteriores o con taras que en ningún caso se consideran rebajas. En caso de que un establecimiento compagine artículos en rebajas con saldos, deben estar expuestos en lugares distintos y claramente diferenciados. En este sentido, el consumidor debe conocer que si acepta un artículo en mal estado con un defecto o una tara, se tratará de un saldo y no una rebaja.

También en periodo de rebajas, el establecimiento debe disponer de hojas de reclamaciones para todos los usuarios que las soliciten. Para poder reclamar, se recomienda que los clientes conserven los tiques o facturas de la compra realizada.

## **116 RECLAMACIONES EN LAS OFERTAS DE VERANO DE 2017**

En cuanto a las reclamaciones de consumo, éstas se incrementaron un 12,62 % en el periodo de ofertas veraniegas (1 de julio al 31 de agosto) de 2017 con respecto al mismo período del año anterior, al pasar de 103 reclamaciones a 116.

En cuanto a los motivos, se aprecia un cambio en las principales causas al subir la venta de objeto defectuoso del 15,5 % en 2016 al 29 % en 2017 y bajar los cambios y devoluciones del 50,5 % en 2016 al 22 % el año pasado.