

Obligaciones de los establecimientos



Conoce
tus derechos



MADRID

1. Horario de atención al público

La información sobre el horario de atención al público debe ser visible.

relacionados con la compra de los productos o la prestación de los servicios.

2. Precios

El precio de todos los artículos expuestos a la venta debe exhibirse, tanto en el escaparate como en el interior de los establecimientos.

Tiene que indicarse el precio por unidad de medida (euros por kilo, litro, metro, unidades, piezas...)

Los precios incluirán todo tipo de carga, gravamen o descuento. La oferta de servicios debe exponerse con indicación de su precio. En rebajas, debe indicarse el precio anterior y el rebajado.

3. Publicidad

Debe ser veraz, clara y suficiente, de forma que no pueda inducir a error o engaño sobre las características y condiciones del producto o servicio.

No debe incluir cláusulas abusivas.

Resulta vinculante y las personas consumidoras pueden exigir el cumplimiento de las condiciones anunciadas, aunque no figure en la documentación que reciban.

Forma parte del contrato todo lo incluido en la publicidad, presupuestos, resguardos de depósito, facturas, albaranes y otros documentos

4. Etiquetado

Todos los productos tienen que ir etiquetados en castellano.

Entre otros, debe indicar, dependiendo del tipo de producto: la identificación del responsable del producto, la composición, sus características esenciales, las condiciones de uso, las instrucciones de montaje y de funcionamiento o de mantenimiento.

5. Garantía legal

Todos los productos tienen una **garantía legal de 3 años** desde la entrega.

Los **contenidos o servicios digitales** tienen un plazo de garantía legal de **2 años desde la entrega**.

En la compraventa de **productos de segunda mano**, la garantía es de **3 años**, pero se puede pactar un plazo menor, nunca inferior a un año.

En los productos, durante **los primeros 2 años se presume** que el defecto o la falta de conformidad ya existía cuando se entregó. En el año restante, la persona consumidora tiene que demostrarlo.

Para los contenidos o **servicios digitales**, esta presunción es de **1 año**.

Si el producto resulta ser defectuoso o no conforme con lo anunciado:

- La persona consumidora puede optar por la reparación gratuita o la sustitución del producto.
- Si esto no es posible, por la rebaja del precio o la resolución del contrato que supone la devolución de lo pagado.
- Si se opta por la resolución del contrato, el reembolso de lo pagado debe hacerse sin demora y en un máximo de 14 días.
- Además, **puede suspenderse el pago** de cualquier parte pendiente del precio hasta que el producto sea puesto en conformidad y reclamarse indemnización por daños y perjuicios, si procede.

Opcionalmente, el fabricante o vendedor puede dar una **garantía comercial**, que mejore la garantía legal. La garantía comercial se entregará a la persona consumidora en un soporte duradero y al menos en castellano.

6. Cambios y devoluciones

Cuando el comercio publicita que admite cambios o devoluciones está obligado a admitirlos.

La persona consumidora no tiene que justificar su decisión ni se le puede imponer penalidad.

Las condiciones de devolución del producto deben estar claras tanto en el establecimiento como en el documento que se entregue a la persona consumidora.

El derecho de desistimiento no puede confundirse nunca con la garantía a la que, en todo caso, tiene derecho la persona consumidora.

- Si el comercio no publicita que admite cambios o devoluciones, se entiende que no los admite salvo en la venta a distancia (Internet, por catálogo, fuera de establecimiento comercial) en la que la empresa está obligada, salvo excepciones, a aceptar las devoluciones en un plazo mínimo de 14 días.

7. Justificante de pago

Tiene que entregarse siempre un justificante de pago.

Los datos obligatorios son: la identidad del vendedor o prestador del servicio, el concepto, la cantidad abonada y la fecha.

8. Pago con tarjeta de crédito o de débito

Si se anuncia que se admite pago con tarjeta, deben respetarse las condiciones anunciadas.

Si se impone alguna limitación al pago con tarjeta, debe informarse previamente, de forma visible.



Realiza un consumo responsable, informado y sostenible.

Para una información más completa:

010

www.madrid.es/consumo