

Desde el Ministerio de Consumo se acaba de lanzar una campaña sobre los principales derechos que amparan y deben ser tenidos en cuenta por los consumidores durante la época de rebajas que acaba de comenzar, y que en casi todas las comunidades autónomas suele prolongarse hasta el mes de marzo.

## **LOS 12 DERECHOS BÁSICOS A TENER EN CUENTA**

1º).- Conforme a las novedades introducidas por el Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril, desde el pasado 1 de enero, el **plazo de garantía legal mínima** de los productos se amplía de dos a tres años. Asimismo, el de los servicios y contenidos digitales se fija en dos años.

2º).-Respecto a los **productos de segunda mano**, la garantía también se ha ampliado, de forma que el comprador y el vendedor pueden acordar un periodo de garantía menor de tres años en lugar de los dos anteriormente vigentes. Eso sí, en ningún caso tal pacto podrá ser inferior a un año.

3º).-Desde inicios de 2022 las empresas están obligadas a mantener la existencia de **piezas de reparación** y de un servicio técnico adecuado durante al menos 10 años a partir de la fecha en la que el producto dejó de fabricarse. Antes era únicamente durante cinco años.

4º).-Gracias a la normativa arriba aludida, otra novedad que beneficia a los consumidores es la relativa al incremento del **plazo de inversión de la carga de la prueba para acreditar la falta de conformidad** del producto. En particular, desde el 1 de enero de 2022, se amplía de 6 meses a dos años el periodo en el que el consumidor no necesita demostrar la aludida falta de conformidad del producto. Eso sí, pasado tal período será el consumidor o usuario el que tendrá que demostrar que el defecto venía de fábrica.

5º).-En los períodos de rebajas, tanto los establecimientos físicos como los digitales tienen que aceptar los **medios de pago** que utilicen habitualmente (tarjeta, efectivo o financiado) y mantener los mismos plazos de devolución.

6º).-En el caso del comercio *online*, el consumidor tiene un **plazo de 14 días** en los que puede devolver el producto comprado sin necesidad de alegar motivo alguno ni asumir coste o penalización. Esta facultad se conoce como **derecho de desestimiento**.

7º).-Los establecimientos deben etiquetar claramente los productos rebajados, incluyendo el **precio original** más el reducido o el porcentaje de descuento.

8º).-Al hilo de lo anterior, en el escenario de que las compañías decidan establecer **condiciones especiales** para el período de rebajas (por ejemplo, limitaciones en el medio de pago o en las devoluciones), deberán hacerlo de una forma clara y expresa.

9º).-Está prohibido ofertar como productos rebajados aquellos que tengan **taras** o padezcan de algún defecto. Es decir, la calidad de aquellos no puede diferenciarse en nada de la que tenían antes de la promoción.

10º).-Las empresas deben disponer de un **stock suficiente** de los productos o servicios rebajados, en función de la importancia de la publicidad realizada.

11º).-El **ticket o factura de la compra** es el elemento esencial para ejercer cualquier derecho de devolución o ejecución de garantía. Su conservación será clave para entablar posibles reclamaciones.

12º).-En el supuesto excepcional de que se produjese algún **conflicto**, el Ministerio de Consumo recomienda acudir a los servicios de Consumo de las diferentes comunidades autónomas, a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) de los ayuntamientos o a las juntas arbitrales de Consumo que existen por todo el territorio tanto a nivel regional como local.