



Boletín de Información al Consumidor

Compras y devoluciones ¿Qué debo saber?



Enero – Febrero 2026

Además, en este número:

- Entrevista del mes: Mario y Fátima García Sanz. Gerentes de “García & García C.B.” Medellín. Badajoz.
- NOTA sobre novedades legislativas en 2026: bono social eléctrico, gas natural, servicios de atención a la clientela, vivienda, transporte y banca.
- Otras noticias de actualidad.



Entrevista del mes

Mario y Fátima García Sanz.

Gerentes de "García & García C.B." Medellín. Badajoz.

¿A qué actividad os dedicáis y cuantos años lleváis regentando el negocio? El

negocio es un legado familiar que comenzaron nuestros padres en 1977 y en el año 2007 cogimos el relevo con García & García C.B.

Tenemos una tienda de moda de calidad y tendencias actuales (bebés, señora y caballero), así como ropa de cama, colchonería, etc. La tienda destaca por la cercanía, la atención personalizada al cliente y hacemos llegar nuestros productos no solo a los consumidores de Medellín, también a las poblaciones cercanas como modo de dar a conocer nuestro negocio y ampliar la clientela, potenciando de este modo el comercio de proximidad.

¿Cómo describiríais la temida "cuesta de enero" desde su experiencia como comerciante? Llevamos muchos años afrontando este periodo, pero, con la campaña de Reyes y las Rebajas salvamos el mes de enero.

Nos atreveríamos a decir que, es más



complicado para nosotros el mes de febrero.

¿Consideráis que este periodo puede afectar de alguna forma significativa a vuestras ventas? Sí, las ventas son mucho más flojas debido a que los consumidores han tenido gastos extraordinarios en diciembre que unidos a los gastos ordinarios de enero, los lleva a comprar menos.

¿Han notado cambios en los hábitos de compra de sus clientes durante enero? Nosotros, afortunadamente, tenemos una clientela fiel que unido al comercio de



Entrevista del mes

Mario y Fátima García Sanz.

Gerentes de "García & García C.B." Medellín. Badajoz.

proximidad que ofrece nuestro negocio, hace que no notemos tanto estos cambios que se producen en el mes de enero.

¿Los clientes buscan más ofertas y descuentos en esta época? Sí claro, dan por hecho que en estas fechas pueden disfrutar de unos descuentos más favorables y nosotros encantados de poder ofrecérselos.

¿Creen que las compras en línea han cambiado la forma en que los clientes enfrentan este periodo? En nuestro caso no, por las características propias que definen nuestra tienda. Una tienda de barrio que ofrece cercanía, variedad en los productos y un trato especializado. Por este motivo nuestros clientes siempre vuelven.

¿Creen que los consumidores confían en que las rebajas son auténticas? Estamos

convencidos de que nuestros clientes, sí. El motivo principal es que conocen nuestros productos y comprueban por ellos mismos como el precio en este periodo de rebajas disminuye.

¿Los clientes compran más por necesidad o por aprovechar el descuento? Tenemos las dos versiones. Aquellos que necesitan un producto y se benefician del descuento y aquellos que aprovechan las rebajas para comprar productos que en otro momento no adquirirían.

¿Ofrece alguna política comercial de devolución a sus clientes o simplemente la garantía legal? Nuestros clientes tienen confianza con nosotros para devolver el producto si no es de su agrado siempre y cuando, vuelva a nuestra tienda debidamente etiquetado, no usado y sin olores a perfume o manchados.

REBAJAS

REBAJAS

Consortio Extremoño de
Información al Consumidor

En esta época del año en la que buscamos nuestros productos favoritos a precios más bajos o, en muchas ocasiones, intentamos encontrar el chollo del siglo, debemos ser conscientes que las rebajas no siempre son una buena inversión, ya que la mayoría de las veces acabamos comprando productos que, en realidad, no se necesitan o no se preveían comprar, más si cabe después de los gastos navideños.

Las **emociones tienen un peso importante en esa atracción por las rebajas por el hecho de creer que se está comprando una ganga, lo que genera sensación de bienestar**. El simple hecho de consumir ya provoca placer.

Además, **mensajes como "últimos días" pueden llevar a la compra impulsiva**, ya que el añadir un tiempo corto para tomar la decisión se hace precisamente para que no dispongas de él para reflexionar con la cabeza, porque nos dan una sensación de 'ahora o nunca'.

Si aun así realizas compras, recordemos que las Rebajas no son una obligación del establecimiento, es posible que encontremos algunas tiendas en las que no haya rebajas, de igual modo, al haberse liberalizado los períodos de rebajas podemos encontrar descuentos en épocas diferentes a las tradicionales.

Os dejamos algunos consejos para que las Rebajas no supongan un quebradero de cabeza:

CONSEJOS



[Para más información](#)



Preguntas frecuentes sobre devoluciones en compras físicas y online

En enero se produce uno de los mayores volúmenes de devoluciones del año, especialmente en sectores como el textil, tecnología y compras por internet. En Navidad se compran muchos productos para regalar y no siempre se acierta en talla, gustos o necesidades. A eso se suman las compras impulsivas propias de estas fechas y, además, justo después comienzan las rebajas, lo que lleva a muchos consumidores a devolver productos para cambiarlos por otros o aprovechar mejores precios.

Navidad es una época con mucho consumo y, lógicamente, con más incidencias.

DEVOLUCIONES DE COMPRAS EN TIENDA FÍSICA

¿Tienen los consumidores derecho a la devolución de un producto si no les gusta? Es importante aclarar algo que suele sorprender: la ley no obliga a las tiendas físicas a aceptar devoluciones si el producto está en perfecto estado. La devolución en estos casos es una política comercial voluntaria del establecimiento.

Eso sí, si la tienda ofrece cambios o devoluciones, está obligada a cumplir lo que anuncia, ya sea en el ticket, en un cartel o en sus condiciones de venta.

¿Vales o tickets regalo? Son totalmente legales, siempre que el comercio informe previamente. Además, los vales no deben tener caducidad.

¿Y si el producto está defectuoso? Ahí cambia totalmente la situación. Cuando el producto tiene un defecto o no funciona correctamente, no es una devolución, es una garantía. Desde 2022, la garantía legal es de tres años, y el consumidor tiene derecho a reparación, sustitución, rebaja del precio o devolución del dinero, dependiendo del caso.





Preguntas frecuentes sobre devoluciones en compras físicas y online

DEVOLUCIONES DE COMPRAS ONLINE

En las compras por internet, teléfono o catálogo, el consumidor tiene el llamado.

derecho de desistimiento: Esto significa que puede devolver el producto sin dar ninguna explicación en un plazo mínimo de 14 días naturales desde que lo recibe.



¿Se puede devolver una compra online?

Hay algunas excepciones, como productos personalizados, ropa interior, artículos de higiene desprecintados, contenidos digitales descargados o productos que puedan estropearse rápidamente. Pero en la mayoría de las compras online habituales, sí existe ese derecho de desistimiento.

¿Quién paga los gastos de devolución?

Depende. Si el comercio informó claramente de que el consumidor debía asumir esos gastos, puede hacerlo. Pero si no informó, entonces los gastos corren a cargo de la empresa. Por eso insistimos tanto en leer bien las condiciones antes de comprar.

¿Tengo derecho al reembolso del dinero?

La empresa debe devolver todo el importe pagado, incluidos los gastos de envío iniciales, en un plazo máximo de 14 días desde que el consumidor comunica la devolución. Puede retener el reembolso hasta recibir el producto o hasta que el consumidor demuestre que lo ha enviado.

¡RECUERDA!

- ✓ Conservar siempre el ticket o justificante de compra.
- ✓ Leer bien las condiciones de devolución.
- ✓ Revisar los regalos cuanto antes.
- ✓ En compras online, guardar correos y capturas.
- ✓ Y, ante cualquier problema, reclamar primero al comercio y, si no hay solución, acudir a las oficinas de consumo de la Junta de Extremadura.



Nota informativa sobre algunas novedades legislativas en 2026

Real Decreto Ley 16/2025, de 23 de diciembre, por el que se prorrogan determinadas medidas para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social.

Una vez que hemos empezado este nuevo año 2026 vamos a informar sobre las novedades más relevantes que afectan a los consumidores.

BONO SOCIAL ELÉCTRICO

En materia eléctrica, recordar que el bono social eléctrico es un mecanismo de apoyo a los consumidores vulnerables creado en 2009, es decir, un **descuento en la factura eléctrica** para rentas bajas, familias numerosas, pensionistas mínimos, víctimas de violencia de género/terrorismo, beneficiarios del IMV), aplicado sobre la **Tarifa de Último Recurso** (TUR), con porcentajes de descuento que varían según el nivel de vulnerabilidad (vulnerable, vulnerable severo o en riesgo de exclusión social), manteniéndose en niveles elevados en 2026 para proteger a los hogares, y se solicita a través de las **comercializadoras de referencia**.

En resumen: hasta el 31 de diciembre de 2026 la garantía de suministro de energía eléctrica, gas natural y agua para los consumidores con la condición de vulnerables, así como los niveles de des-

cuento del bono social eléctrico vigentes, fijados en el 42,5% para los vulnerables y en el 57,5% para los vulnerables severos. Además, se **mantiene la prohibición de interrumpir los suministros básicos de agua, luz y gas para las personas consumidoras vulnerables.**

El año 2026 se estrena con una bajada de precio para el suministro de gas natural con la tarifa TUR. Se trata de un descenso de la factura del 4,3% respecto a las tarifas del anterior trimestre.

Por todo ello, la tarifa regulada TUR se consolida como la mejor alternativa que ofrece el mercado para los hogares y comunidades de propietarios con gas natural.





Nota informativa sobre algunas novedades legislativas en 2026

Real Decreto Ley 16/2025, de 23 de diciembre, por el que se prorrogan determinadas medidas para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social.

Una vez que hemos empezado este nuevo año 2026 vamos a informar sobre las novedades más relevantes que afectan a los consumidores.

SERVICIO DE ATENCION A LA CLIENTELA

Esta ley viene a mejorar las relaciones de los consumidores con las empresas, ya que tiene por objeto la regulación de los niveles mínimos de calidad y de la evaluación de los servicios de atención a la clientela de las compañías que presten determinados servicios de carácter básico de interés general. En concreto, se establece la obligación de las empresas gestoras de servicios por suscripción, de comunicar a su clientela, con al menos 15 días antes de proceder al cobro de renovación de suscripción, las consecuencias de no comunicar la cancelación de la suscripción. Esta obligación se establece para aquellos contratos de duración determinada sujetos a renovación.

Asimismo, estos servicios de atención al cliente deben ser gratuitos, eficientes y accesibles.

Se prohíben las llamadas spam y gastos ocultos.

Las llamadas deben ser atendidas en menos de 3 minutos de media. Podemos exigir atención humana frente a locuciones automatiza.

Las reclamaciones deben resolverse en un plazo máximo de 15 días, con un código identificativo claro para el servicio.

VIVIENDA O TRANSPORTE

Se extiende el periodo de suspensión de los desahucios y lanzamientos de hogares vulnerables económica y socialmente de su vivienda habitual hasta el 31 de diciembre de 2026.

Ayudas directas al transporte de personas viajeras en cuanto al transporte colectivo urbano e interurbano competencia de las comunidades autónomas y de entidades locales.

Consorcio Extremoño de
Información al Consumidor





Nota informativa sobre algunas novedades legislativas en 2026

Real Decreto Ley 16/2025, de 23 de diciembre, por el que se prorrogan determinadas medidas para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social.

Una vez que hemos empezado este nuevo año 2026 vamos a informar sobre las novedades más relevantes que afectan a los consumidores.

BANCA

Se está trabajando sobre el anteproyecto de ley para regular los créditos al consumo, norma que protegerá a los consumidores evitando situaciones de sobreendeudamiento y aumentando la transparencia, limitando los costes asociados a los créditos al consumo, tarjetas revolving, etc.

Además, el anteproyecto introduce una serie de prevenciones adicionales: establece un mínimo de 3 cuotas mensuales y limita los costes por amortización anticipada. También fija un plazo mínimo de 24 horas para la aprobación de este tipo de créditos y re-

fuerza la información sobre todas las condiciones (de hecho, prohíbe que la publicidad se refiera exclusivamente a la inmediatez del crédito).

Otra novedad fundamental es que solo podrán conceder créditos al consumo entidades autorizadas por el Banco de España.



Noticias de actualidad

USTED
DEBE
SABER

Rebajas de enero 2026: 3 trucos para calcular los descuentos de forma rápida

https://www.65ymas.com/economia/consumo/rebajas-enero-2026-3-trucos-calculador-descuentos-forma-rapida_78505_102.html

Las 10 claves legales para prevenir fraudes y estafas en las compras 'online' de las rebajas

<https://confilegal.com/20260116-las-10-claves-legales-para-prevenir-fraudes-y-estafas-en-las-compras-online-de-las-rebajas/>

Ayudas y protección para consumidores vulnerables en el ámbito energético

<https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/transicion-ecologica/paginas/2025/ayudas-consumidores-vulnerables-energia.aspx>

AVISO. Prórroga de los descuentos excepcionales por Bono Social Eléctrico, garantía de suministro y agua y energía a consumidores vulnerables y otras medidas

<https://www.consumoresponde.es/actualidad/noticias/aviso-prorroga-descuentos-excepcionales-bono-social-electrico-otras-medidas>

Qué hacer si tu tren está cancelado por el descarrilamiento en Adamuz: devoluciones y alternativas

https://www.consumidorglobal.com/noticias/hacer-si-tu-tren-esta-cancelado-por-descarrilamiento-adamuz-devoluciones-alternativas_17807_102.html

Estos son los derechos de los consumidores ante una brecha de datos como la de Endesa

<https://www.escudodigital.com/ciberseguridad/derechos-consumidores-brechas-datos.html>

Experta en ciberseguridad alerta del fraude el toque fantasma: mucho cuidado porque con tan solo estar cerca tuyo te pueden robar

<https://www.eleconomista.es/tecnologia/noticias/13731139/01/26/experta-en-ciberseguridad-alerta-del-fraude-el-toque-fantasma-mucho-cuidado-porque-con-tan-solo-estar-cerca-tuyo-te-pueden-robar.html>

El coste de las tarjetas revolving sube de nuevo: "Es uno de los créditos más caros y peligrosos"

https://www.20minutos.es/lainformacion/economia-y-finanzas/coste-las-tarjetas-revolving-sube-nuevo-es-uno-los-creditos-mas-caros-peligrosos_6917967_0.amp.html

La Seguridad Social alerta, si te llega esta carta, la estafa ya ha comenzado: "Los malos quieren robarte tu dinero"

<https://www.eleconomista.es/tecnologia/noticias/13733933/01/26/la-seguridad-social-alerta-si-te-llega-esta-carta-la-estafa-ya-ha-comenzado-los-malos-quieren-robar-te-tu-dinero.html>

Brushing: la estafa detrás de los paquetes que llegan sin explicación

<https://www.itsitio.com/co/seguridad/brushing-la-estafa-detras-de-los-paquetes-que-llegan-sin-explicacion/>

Préstamos rápidos y tarjetas «revolving»: claves para proteger a los consumidores

<https://efe.com/economia/2026-01-11/prestamos-rapidos-trajetas-revolving-limites/>

Préstamos rápidos y tarjetas «revolving»: claves para proteger a los consumidores

<https://efe.com/economia/2026-01-11/prestamos-rapidos-trajetas-revolving-limites/>

Derechos del consumidor: Cookies, privacidad y marketing digital responsable

<https://www.consumoteca.com/online/derechos-del-consumidor-cookies-privacidad-y-marketing-digital-responsable/>

El nuevo anteproyecto de Ley de Consumo Sostenible obliga a reparar ciertos productos más allá del período de garantía

<https://theconversation.com/el-nuevo-anteproyecto-de-ley-de-consumo-sostenible-obliga-a-reparar-ciertos-productos-mas-alla-del-periodo-de-garantia-269738>

Boletín de Información al Consumidor

CENTROS MANCOMUNADOS DE CONSUMO EN EXTREMADURA

GERENCIA

C/ San Salvador, 9
06800 Mérida
Tif. 924 00 47 09

C.M.C. SIERRA SUROESTE

Plaza de la Alcazaba, s/n
(Antiguas escuelas)
06380 Jerez de los Caballeros
Tif. 683 621 116

C.M.C. VALLE DEL ALAGÓN

Plaza de España, 1
10810 Montehermoso
Tif. 663 90 39 32
663 90 39 06

C.M.C. LA SERENA-VEGAS ALTAS

C/ Tentudía, s/n - 1ª planta
06700 Villanueva de la Serena
Tif. 924 84 92 36 - 682 44 89 98

C.M.C. TAJO SALOR

C/ Oscura, nº 10
10900 Arroyo de la luz
Tif. 927 27 22 59

C.M.C. VEGAS BAJAS

Plaza
de España, 8 - 1ª planta
(Casa del navegante)
06480 Montijo
Tif. 924 45 41 29 (Ext.5) / 621 24 06 21

C.M.C. VILLUERCA-IBORES-JARA

C/ Iglesia, nº 34
10120 Logrosán
Tif. 927 15 98 12

C.M.C. LA VERA

Paseo Ruiz Giménez, s/n
10450 Jarandilla de la Vera
Tif. 927 17 22 94

C.M.C. TENTUDÍA

Ronda Segura de León, 7
06260 Monesterio
Tif. 924 51 61 08

C.M.C. CÍJARA

C/ Polideportivo, s/n
Edificio CID La Siberia
06670 Herrera del Duque
Tif. 924 64 27 88

C.M.C. MUNICIPIOS ZONA CENTRO

Polígono Industrial 1º de Mayo
Camino de la Vascona, 10
10100 Miajadas
Tif. 927 34 51 17

C.M.C. MUNICIPIOS GUADIANA

Plaza de Hernán Cortés, 3
06411 Medellín
Tif. 924 82 28 10

C.M.C. S.S.B. ZONA DE BARROS

Plaza de la Constitución, 3
06150 Santa Marta
Tif. 924 69 01 17

C.M.C. TIERRA DE BARROS-RIO MATAHEL

C/ 8 de marzo, s/n
06220 Villafranca de los Barros
Tif. 924 52 09 75

C.M.C. COMARCA DE TRUJILLO

C/ Ruiz de Mendoza, 8-3º planta
10200 Trujillo
Tif. 927 32 33 15 (Ext.3)
927 32 10 50 (Ext. 8)

C.M.C. SIERRA DE MONTÁÑEZ

Avda. Adolfo Suárez, 4
10186 Torre de Santa María
Tif. 927 38 90 30

C.M.C. MUNICIPIOS CENTRO

Polígono Industrial Dehesa del Rey
Acceso Ctra. n-630, s/n
06810 Calamonte
Tif. 924 32 41 06

C.M.C. COMARCA DE OLIVENZA

C/ Rusia, 1-2º planta Edificio CID
06100 Olivenza
Tif. 924 49 23 05

C.M.C. VALLE DEL JERTE

Plaza de la Casa Caída, s/n
10610 Cabezuela del Valle
Tif. 927 47 21 34
(Ext. 7)

C.M.C. RIVERA DE FRESNEDOSA

Plaza Mayor, 1- 2ª planta
10830 Torrejoncillo
Tif. 927 30 30 90
679 41 29 89

C.M.C. RÍO BODIÓN

Avda. de los Cameranos, 47
06300 Zafra
Tif. 924 55 01 46 (Ext.6)

C.M.C. LÁCARA - LOS BALDÍOS

Avda. de Colón, 6
06192 Villar del Rey
Tif. 924 41 40 64

C.M.C. AGUAS DE LLERENA

C/ Santiago, 59
06900 Llerena
Tif. 924 87 25 92 / 673 92 95 02

C.M.C. LA SERENA

Avda. de América, 6 Edificio CID
06420 Castuera
Tif. 924 76 06 33

C.M.C. SIERRA DE SAN PEDRO

C/ Pizarro, 16
10500 Valencia de Alcántara
Tif. 927 66 81 47

C.M.C. RIBEROS DEL TAJO

C/ Real, 62 -2º A
10820 Cañaveral
Tif. 927 30 04 00

C.M.C. SIERRA DE GATA

C/ Mayor, 3 1º
10850 Hoyos
Tif. 927 51 45 83 (Ext.2)

C.M.C. VALLE DEL AMBROZ

C/ Tras de Diego, 20
10700 Hervás
Tif. 927 48 12 71

C.M.C. SIBERIA

Plaza de España, 22
06650 Siruela
Tif. 924 63 11 94

C.M.C. CAMPO ARAÑUELO

Travesía de la iglesia nº 5
10529. Majadas de Tiétar
Tif. 927 54 73 57
927 55 11 76 (Ext. 2158)





Boletín de Información al Consumidor

Consorcio Extremeño de Información al Consumidor

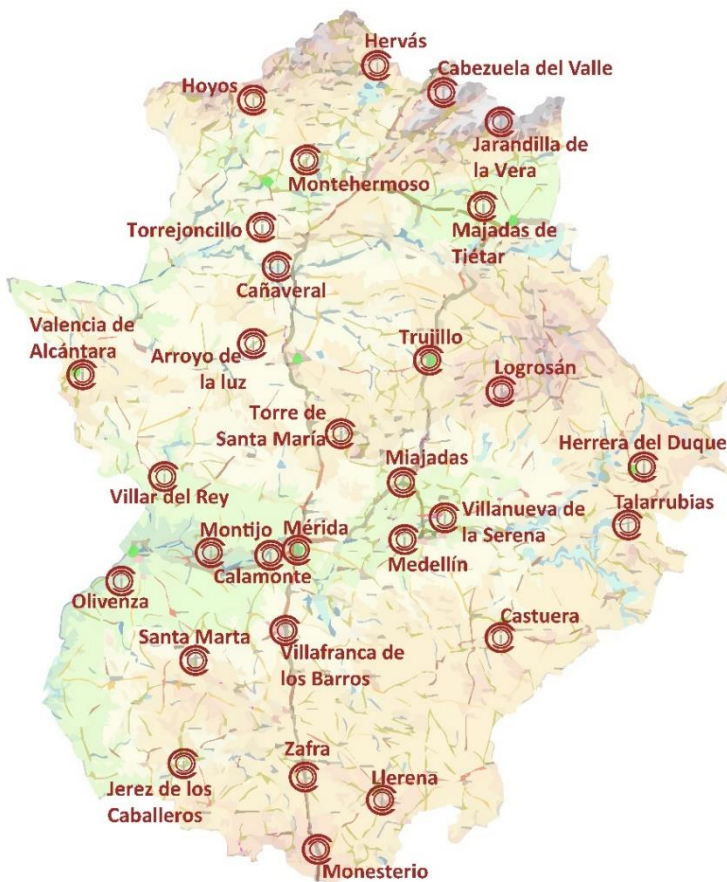
GERENCIA

C/ San Salvador, nº 9
06800 Mérida (Badajoz)

Tlf. 924 00 47 00

E-mail: consultasmasamano@salud-juntaex.es

<https://saludextremadura.ses.es/masamano>



Instituto de Consumo
de Extremadura

JUNTA DE EXTREMADURA



Consorcio Extremeño de
Información al Consumidor