

GUÍA sobre

CONSUMO

para EMPRESAS



Respetar los derechos de las personas consumidoras mejora el servicio.

Cumplir los requisitos exigidos por la normativa es fundamental.



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

www.kontsumobide.eus



El presente documento tiene valor meramente informativo

1 Información



Las empresas deben informar de manera clara, inequívoca y comprensible a las personas consumidoras. La publicidad es vinculante: se debe cumplir con lo anunciado.

»» En cuanto a la publicidad y métodos de venta, las empresas deben:

- ◆ Cumplir el deber de veracidad informativa o publicitaria. Evitar la publicidad ilícita y la que pueda inducir a error o que silencie datos fundamentales para impedir conocer las verdaderas características o naturaleza del producto o servicio.
- ◆ Evitar los métodos coactivos, engañosos o agresivos de venta o de captación de clientela, que puedan limitar la libertad de elección de la persona.



La información precontractual debe facilitarse de forma gratuita, al menos en castellano, antes de que se formalice el contrato o la oferta.

2 Contrato



- ◆ El contrato será claro, sencillo, accesible y cumplirá con la legalidad.
- ◆ Especificará, como mínimo, las partes intervinientes, el servicio a prestar, duración, precio y forma de pago.
- ◆ No se incluirán **cláusulas abusivas**.
- ◆ Se entregará una copia a la persona consumidora.



Forman parte del contrato: la publicidad, el presupuesto, la factura, el albarán, las condiciones recogidas en resguardos de depósito, y otros documentos relacionados con la adquisición de un bien o la prestación de un servicio.



3 Precios y horario comercial



Precios



Las mercancías y productos deben exhibir el precio de venta al público (PVP), tanto en el escaparate como en el interior del local. Algunos productos, como los de elevado valor, están exentos de esta obligación.

El precio debe indicar importe total a abonar, incluidos los impuestos (IVA) y otros gastos, si los hubiere.

- ◆ En productos a granel, se debe indicar el precio por unidad de medida (kilo, litro, metro, etc.).
- ◆ En productos envasados medibles, además del precio unitario del producto hay que indicar también el precio por unidad de medida (kilo, litro, metro, etc.).
- ◆ En servicios, el precio debe ser visible para el público mediante un letrero, folleto, etc.



Se deberá informar **previamente** de todo pago adicional al precio del producto o servicio que la persona consumidora desee adquirir o contratar y se deberá contar con su **consentimiento expreso**.

Horario comercial



Hay que exponer el horario y días de apertura al público de forma que sea visible desde el exterior del establecimiento, incluso cuando éste se encuentra cerrado.



4 Rebajas, saldos y liquidaciones



Se trata de conceptos distintos y obligaciones distintas

Rebajas

Son productos rebajados aquellos que han estado a la venta en el establecimiento por lo menos con un mes de antelación, y en ese mes no han sufrido ninguna promoción. En ellos deberá figurar el **precio anterior y rebajado**. El periodo de rebajas lo decidirá cada empresa pero no se podrán poner como rebajas productos deteriorados o que no hayan estado a la venta. La política de devoluciones de la empresa no podrá variar en este periodo.



Promociones

Tienen por objetivo la venta de un determinado producto o servicio. Se debe indicar el producto, las **condiciones** de la promoción y el **periodo**. Es obligatorio tener las existencias suficientes para hacer frente a la promoción. Los productos deteriorados no pueden promocionarse.

Saldos

Se ponen a la venta productos con **algún defecto u obsoletos** por lo que su precio será más económico. Cuando solo una parte de los productos estén a precio de saldo estos deberán estar físicamente **apartados del resto**.

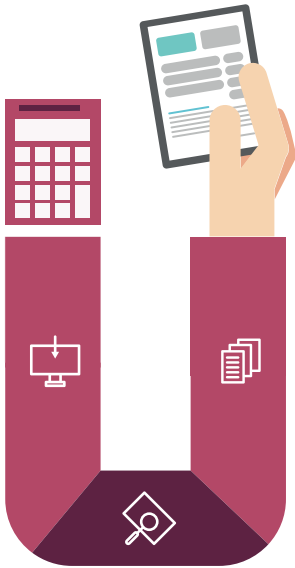
Liquidaciones

Se motiva por **cese o cambio de negocio** o por cualquier otra cuestión de fuerza mayor. No podrá exceder de un año y se deberá informar del motivo.



5

Presupuesto y resguardo de depósito



Presupuesto

Las empresas prestadoras de servicios están obligadas a facilitar un presupuesto **previo**, detallando los materiales, los trabajos a realizar y su coste. Una vez aceptado, se entregará una copia a la persona interesada. No obstante, la persona consumidora podrá renunciar **expresamente** a él. Solo se podrá cobrar por confeccionarlo si se ha anunciado previamente. El presupuesto es **vinculante**.

Resguardo de depósito

Si la persona consumidora entrega un bien en el establecimiento o al servicio de asistencia técnica (SAT), tiene derecho a que se le entregue resguardo de depósito. En él deben figurar, como mínimo, la identificación de la persona o entidad depositaria, el **objeto**, la **fecha de recepción** y el **motivo** del depósito.

6

Pago



Se debe informar previamente de los medios de pago admitidos

Se deberá admitir el pago con tarjeta bancaria en los establecimientos que **publiciten** su adhesión a este sistema. También en rebajas, durante promociones especiales, etc. se deberá aceptar este método de pago, siempre y cuando se admita en situaciones normales.

Se podrán **establecer límites** cuantitativos para dicha modalidad de pago, siempre y cuando estén debidamente **anunciados**.



7

Factura o justificante de pago



Se deberá entregar a las personas consumidoras una factura o recibo justificante de las operaciones efectuadas.

En la factura deberán figurar, como mínimo, los siguientes datos:



Número:

- Nombre o denominación social, domicilio:
- NIF:
- Datos cliente:
- Concepto o descripción:
- Precio desglosado (IVA incluido):
- Lugar y fecha de emisión:

8

Devoluciones

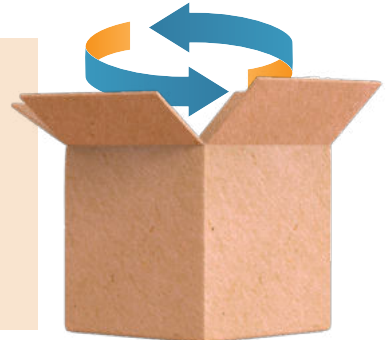


La persona consumidora tiene derecho a echarse atrás, a devolver el producto o a desistir del contrato **cuando la empresa se ha comprometido** en la oferta, promoción, publicidad, comprobante de venta, contrato, etc. Así como en los supuestos previstos legal o reglamentariamente.

La devolución no supondrá penalización ni gasto alguno a no ser que antes se le haya informado del coste. También se **informará previamente, por escrito**, de las condiciones y de cómo se hará la devolución (en metálico, mediante vale, etc.).



En compras a distancia (por Internet, teléfono, correo...) o fuera del establecimiento comercial (venta puerta a puerta, en un excursión o en un hotel...) las personas consumidoras pueden ejercer el derecho de desistimiento. [ver apartado relativo a comercio online en la página 8.]



9

Requisitos de los productos



Etiquetado



El etiquetado de los productos envasados es **obligatorio**, su objetivo es garantizar el derecho a la información y el derecho a la seguridad de las personas consumidoras.

La etiqueta es la herramienta más fiable para informar, de manera objetiva, sobre los productos y sus fabricantes. Además, es también un instrumento de protección, y permite a la persona consumidora comparar entre distintos artículos para escoger el más adecuado. Debe estar, al menos, en castellano.



Existe un amplio abanico de normas que regulan el etiquetado, dependiendo del producto: alimentos, cosméticos, juguetes, muebles y textil, calzado y complementos, entre otros.



»»» La etiqueta debe identificar la empresa responsable del producto. La responsabilidad en caso de infracción en materia de etiquetado recae sobre:

- ◆ La firma o razón social que figure en la etiqueta (productos envasados).
- ◆ Quienes hayan comercializado el producto, en caso de que el producto no lleve los datos necesarios para identificar la empresa responsable.
- ◆ La empresa tenedora de los productos a granel.



Garantía



La empresa vendedora o productora debe **reparar, sustituir o reembolsar** el precio pagado por un bien de consumo, en el caso de que éste sea **defectuoso** o no cumpla con las **condiciones** acordadas.

»» El efecto de la garantía legal dependerá de cuándo se produzca la falta de conformidad desde la entrega, es decir, el día que figure en la factura o ticket y si fuera posterior, en el albarán de entrega.

- ◆ Si el defecto se produce en los 6 primeros meses, la empresa tiene que demostrar que el producto cumplía con las condiciones acordadas y que el defecto se debe a un mal uso o mantenimiento.
- ◆ Si se produce a partir de los 6 primeros meses y hasta los 2 años, tanto la parte compradora como la vendedora deben probar lo que aleguen.



- ▶ El plazo para que la empresa vendedora responda de la falta de conformidad de los productos, será, como mínimo, de: 2 años en los productos nuevos y 1 año en bienes de segunda mano.
- ▶ El plazo de garantía de las reparaciones es, por lo general, de 3 meses desde la fecha de entrega del producto. Afecta únicamente a la reparación efectuada e incluye todos los gastos (mano de obra, desplazamientos, piezas de repuesto, etc.).



Mientras el producto esté en reparación o pendiente de sustitución, se paraliza el plazo de garantía.

Las empresas pueden ofrecer **opcionalmente** una garantía comercial, que en ningún caso podrá ser inferior a la legal.

10 Compras o contratos online



En la venta online la **seguridad** de la compra es determinante. Las empresas que venden productos o servicios por Internet, deben **garantizar los derechos** sobre comercio electrónico que asisten a las personas consumidoras.

El plazo para entregar el producto es de 30 días naturales desde la compra, salvo que se haya acordado otro distinto.

Se indicará una o más **formas de pago**: contra reembolso, tarjeta de crédito, transferencia bancaria, pago por correo electrónico, otras formas (pago telefónico, cheques electrónicos, domiciliación).

A fin de garantizar la seguridad y prevenir el fraude, se debe establecer una doble autenticación, esto es, reforzarla para verificar que la persona titular de la cuenta o tarjeta es quien realiza el pago.



»»» En la web se ofrecerá obligatoriamente:

- ◆ La información obligatoria sobre la empresa, el producto o servicio, los medios de pago, etc.
- ◆ Información sobre del uso que se hará de los datos personales y de cómo se pueden ejercer los derechos de: información, acceso, rectificación, supresión o derecho al olvido, oposición, limitación, portabilidad y no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado.
- ◆ El acceso a la plataforma Online Dispute Resolution Platform (ODR Platform: <http://ec.europa.eu/odr>) mediante un enlace visible, si se trata de empresas, comerciantes y plataformas que ofrezcan sus productos o servicios en línea en la UE.
- ◆ Información sobre el derecho de desistimiento y el documento para desistir, que debe estar accesible en la web.



»» Derecho de desistimiento

- ◆ En compras a distancia o fuera del establecimiento comercial las personas consumidoras pueden devolver el producto o a dar de baja un servicio, **sin justificar el motivo**, en 14 días naturales posteriores a la venta o a la entrega.
- ◆ Excepciones: artículos hechos a medida, personalizados, ficheros informáticos suministrados por vía electrónica o discos precintados, entre otros.
- ◆ La empresa debe informar por escrito de este derecho, el plazo y la forma de ejercitarlo. Además, está obligada a facilitar un modelo de formulario de desistimiento. En el mismo se indicará: a quién y a dónde debe enviarse; los datos de identificación del producto o contrato y de las partes (compradora y vendedora).
- ◆ El plazo de 14 días naturales para desistir se puede ampliar en 12 meses si la empresa no explicó el derecho de desistir. Si en ese tiempo la empresa sí informa a la persona consumidora, el desistimiento volverá a ser de 14 días naturales contados a partir de la fecha en la que reciba la información.



- ▶ La empresa debe **reembolsar** todos los pagos realizados antes de que hayan pasado 14 días naturales desde la fecha en que recibió la declaración de desistimiento.
- ▶ Si la persona consumidora ejerce el derecho de desistimiento y el producto adquirido o servicio contratado ha sido financiado mediante crédito **vinculado**, el contrato del crédito queda **anulado** sin penalización.



11 Derechos lingüísticos



En Euskadi las personas consumidoras tienen derechos lingüísticos que generan obligaciones para las empresas. Estas obligaciones se articulan de forma progresiva en función de la ubicación geográfica, el tamaño de la empresa y el sector. Las microempresas y el pequeño comercio no están obligados a su cumplimiento, aunque sí es recomendable.



»» Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a:

- ◆ Recibir en euskera y en castellano información sobre bienes y servicios.
- ◆ Usar el castellano o el euskera en sus relaciones con las empresas o establecimientos que operen en Euskadi. Éstos deben estar en condiciones de poder atender en cualquier lengua oficial.



Será aconsejable que empresas y establecimientos dedicados a la venta de productos o a la prestación de servicios que desarrollan su actividad en Euskadi puedan atender a las personas consumidoras en cualquiera de las lenguas oficiales.

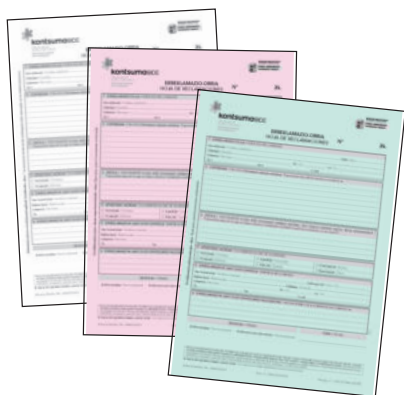


Los contratos de adhesión deberán estar a disposición inmediata de las personas consumidoras en ejemplares separados en euskera y en castellano.

En cuanto al uso del euskera en el etiquetado, será la empresa quien decida si etiqueta en castellano, en euskera o en bilingüe.



12 Hojas de reclamaciones



Todas las personas físicas o jurídicas que comercialicen bienes o presten servicios en el País Vasco (comercios, bares y restaurantes, entidades bancarias, compañías de seguros, gremios o prestadores de servicios a domicilio) deben **tener** hojas de reclamaciones **a disposición** de las personas consumidoras y usuarias.

Quienes realicen ventas o contratos fuera del establecimiento comercial o a través de Internet, en el caso de que tengan el domicilio social en Euskadi, deberán disponer de estas hojas y harán constar de esta circunstancia en los lugares en los que se ejerza la actividad o en el soporte en el que se realice la oferta.

Están exentas, entre otras, las personas profesionales liberales que lleven a término una actividad para cuyo ejercicio sea obligatoria la colegiación previa.

Se debe exhibir al público, de forma perfectamente visible y legible, este cartel bilingüe:

"Existen hojas de reclamaciones a disposición de quienes las soliciten / Nahi duenak eskuragarri ditu erreklamazio-orriak"

»»» El tamaño de la letra debe ser, como mínimo, de un centímetro.

- ▶ Deben entregarse en el lugar en el que se soliciten o en el identificado como de información o atención a las personas consumidoras, de forma inmediata, sin remitirle a otras dependencias.
- ▶ La inexistencia o negativa a facilitar este impreso constituye una infracción sancionable. La empresa puede ser denunciada ante Kontsumobide.
- ▶ Los impresos se pueden adquirir online o presencialmente en Kontsumobide.



13 Resolución de conflictos



Las empresas están obligadas a responder a las quejas, reclamaciones o incidencias lo antes posible, y en cualquier caso, en el plazo de 1 mes.

Si el conflicto no se resuelve de forma amistosa y se presenta una reclamación:

La empresa

- ◆ Entrega la hoja de reclamaciones.
- ◆ Expone las alegaciones y firma después de que la persona consumidora la rellene.
- ◆ Se queda con la copia de color rosa y la tiene a disposición de los Servicios de Inspección de Consumo.

La persona consumidora

- ◆ Entrega la copia blanca en Kontsumobide o en una Oficina Municipal de Información a la persona consumidora (OMIC).

La Administración

- ◆ Cuando recibe la hoja, se lo notifica al establecimiento y le da un plazo de 15 días para presentar alegaciones.
- ◆ Realizará una mediación entre ambas partes (empresa y persona consumidora, para alcanzar un acuerdo).
- ◆ Si la mediación no funciona, la persona consumidora puede acudir al arbitraje de consumo. Si la empresa no está adherida al sistema, decidirá aceptar o no la solicitud de arbitraje. En caso de no aceptar, se podrá acudir a la vía judicial.

Las reclamaciones también se pueden formalizar por cualquier medio admitido en derecho, incluidos los medios telemáticos.

En caso de que la Administración observara la existencia de una infracción administrativa, podría imponer una sanción.

»»» Cuando el producto o el contrato se ha realizado en línea en la UE:

- ◆ Las personas consumidoras presentan la reclamación a través de un formulario electrónico sito en la plataforma de resolución de conflictos ODR.
- ◆ La empresa y la persona consumidora tienen 30 días para llegar un acuerdo.
- ◆ El organismo de resolución de litigios dispone de 90 días para buscar una solución.





Sellos de confianza online

La exhibición en la web de un **distintivo público** de confianza en línea, ofrece unas garantías extra para la protección de los derechos de las personas consumidoras.



Sistema de arbitraje de consumo

El arbitraje de consumo es una vía de resolución de conflictos recomendada por Kontsumobide, y permite su resolución sin acudir a los tribunales, de forma rápida y gratuita.

Además de facilitar la resolución **amistosa** de los posibles conflictos que puedan surgir, proporciona una herramienta comercial que transmite **confianza y fiabilidad** a las personas consumidoras y a las empresas o profesionales.

Para adherirse hay que cumplimentar el modelo de adhesión disponible en Kontsumobide y enviarlo a la Junta Arbitral.

Es un procedimiento **voluntario**. Se designa un colegio arbitral que media en el conflicto y dicta un **laudo vinculante**.

Las empresas adheridas exhiben un distintivo oficial que acredita la adhesión al sistema. En Euskadi cada vez hay más empresas y profesionales adheridas.





Las fases del procedimiento arbitral son:

1 Comunicación

La Junta Arbitral de Consumo comunica a la empresa reclamada la solicitud de arbitraje presentada por una persona consumidora.

2 Convenio arbitral

La empresa y la persona consumidora acuerdan someterse al sistema arbitral mediante convenio. Si la empresa está adherida, el convenio es automático; si no lo está, dispone de un plazo de 15 días para aceptarlo.

3 Mediación

La Junta Arbitral de Consumo intenta que las partes en litigio alcancen un acuerdo sin necesidad de que intervengan órganos arbitrales.

4 Audiencia

Se designa un Colegio Arbitral y se cita a las partes en litigio a una audiencia, en la que manifestarán sus alegaciones y pretensiones.

5 Pruebas

Las partes podrán solicitar la práctica de pruebas periciales. Serán abonadas por quien las solicite. El Colegio Arbitral podrá acordar la práctica de pruebas cuando lo considere necesario.

6 Laudo arbitral

Es la decisión que adopta el Colegio Arbitral sobre el conflicto planteado entre la persona consumidora y la empresa. Es de **obligado cumplimiento**, y equivale a una sentencia judicial.

Normativa:

- ▶ Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las personas consumidoras y usuarias (BOPV nº 254, de 30 de diciembre de 2003).
- ▶ Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias (BOE nº 287, de 30 de noviembre de 2007).

Y recuerda que hay normativa específica de aplicación en función del sector

Ante cualquier duda sobre consumo se puede acudir a Kontsumobide o a una Oficina Municipal de Información a las Personas Consumidoras (OMIC).





Principales obligaciones de las empresas

- ▶ **Exponer**, de forma visible, los precios y tarifas junto a los productos, bienes y servicios ofertados. (Menos los que están exentos, como los de elevado valor).
- ▶ Suministrar productos o prestar **servicios seguros**, y vigilar su seguridad.
- ▶ Informar sobre los medios de **pago admitidos**.
- ▶ Cumplir con las obligaciones lingüísticas y con las exigencias establecidas en los reglamentos de etiquetado, presentación y publicidad.
- ▶ Disponer de **hojas de reclamaciones** y facilitarlas cuando se soliciten.
- ▶ Facilitar la labor de **inspección y control** de mercado de la Administración y suministrarle los datos o las informaciones solicitadas.

Entregar...

- ▶ ... la **factura** o el recibo de los pagos efectuados y un **presupuesto** previo, desglosado y con su plazo de validez.
- ▶ ... un **resguardo de depósito** si se entrega un bien para su comprobación, su reparación o por cualquier otro motivo.
- ▶ ... los **manuales de instrucciones de uso y mantenimiento**, en el caso de bienes duraderos, y cumplir con las exigencias del período de garantía.

Está prohibido...

- ▶ ... realizar actuaciones que produzcan **alteración, adulteración o fraude** en bienes y productos, en cuanto a su composición, calidad, estructura, peso o volumen.
- ▶ ... hacer **publicidad ilícita** y la que pueda **inducir a error** o que silencie información que impida conocer las características o naturaleza del producto o servicio.
- ▶ ...el uso de métodos **coactivos, engañosos o agresivos** de venta o de captación de clientela, que puedan limitar la libertad de elección de la persona.
- ▶ ... incluir en las condiciones generales de contratación **cláusulas abusivas**, que limiten o vulneren los derechos de las personas consumidoras.
- ▶ ... la comercialización de productos si **no está asegurada la existencia de repuestos** y su adecuado servicio técnico cuando sean obligatorios.

El incumplimiento de las obligaciones puede provocar que la Administración abra un expediente sancionador.

