

# GUÍA DE REBAJAS

TUS DERECHOS Y  
TUS DESCUENTOS



CONFIANZA ONLINE

# 1

## ¿Cuándo empiezan y cuándo se acaban las rebajas en Internet?

La fecha y duración de las rebajas las deciden libremente las tiendas online. Tradicionalmente se han venido desarrollando en dos períodos al año, comenzando en enero y julio. Para que se entienda que han empezado, la tienda online deberá utilizar la expresión “rebajas”.

# 2

## ¿Qué información sobre las rebajas está obligada a ofrecer una tienda online?

Las tiendas online deben informar sobre el periodo de duración de las rebajas y sobre el precio de los productos rebajados antes y después de las rebajas o sobre el porcentaje de descuento aplicable en cada producto.

Además, como en cualquier otro periodo del año, la tienda online debe informar sobre los gastos adicionales aplicables como gastos de envío, de preparación como regalo, de instalación etc. Y también sobre el plazo de entrega, los medios de pago disponibles, las garantías aplicables, las condiciones, los plazos y el procedimiento de devolución, el formulario de devolución y dónde y cómo reclamar si fuese necesario.

# 3

## ¿Los productos rebajados pueden ser de inferior calidad?

No, los productos que se vendan en el periodo de rebajas deben tener la misma calidad y cualidades que antes de que comenzasen las rebajas.

# 4

## ¿Está obligada la tienda online a ofrecer rebajas?

No, las tiendas online no están obligadas a hacer rebajas, es una decisión de cada tienda.



En las rebajas tienes los  
mismos derechos que  
fuera de este periodo



# 5

## **Cuando una tienda online anuncia rebajas, ¿todos sus artículos deben estar rebajados?**

Si la tienda online oferta rebajas en general en su página, al menos la mitad de los productos deben estar rebajados. En caso contrario sólo se puede publicitar que están en rebajas determinados artículos o secciones.

# 6

## **¿Cómo me debe informar la tienda de que un artículo está rebajado?**

La tienda deberá presentar con toda claridad, en cada uno de los artículos, el precio anterior y el precio reducido o bien el precio anterior y el porcentaje de descuento.

# 7

## **Si la tienda online tiene también tienda física ¿debe ofrecerme las mismas rebajas en los dos canales?**

No tiene por qué ser así. La tienda online puede tener precios diferentes a los de la tienda física durante el periodo de rebajas. En cualquier caso, en cada producto debe figurar el precio anterior y el precio rebajado o el porcentaje de rebaja que se aplica.

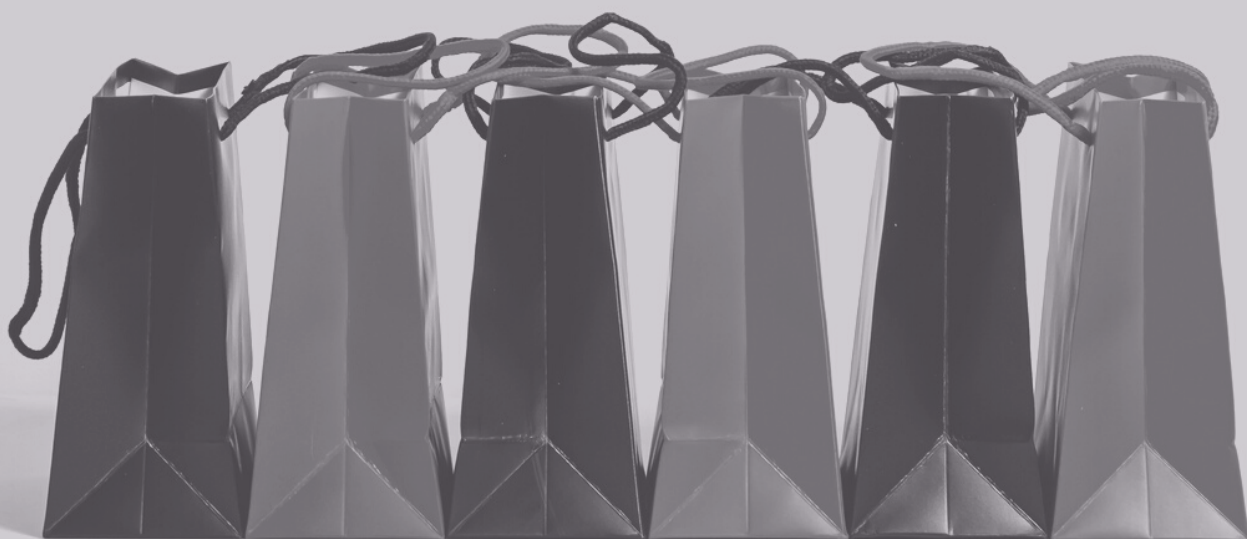
# 8

## **¿Puedo devolver un producto en periodo de rebajas?**

Sí. Aunque sea un producto comprado en rebajas, al ser una compra online, al igual que sucede el resto del año, podrás devolverlo en un plazo mínimo de 14 días o en otro superior si la tienda lo ofrece, sin necesidad de indicar el motivo.

No obstante, hay supuestos en los cuales no se puede devolver lo que has comprado. La tienda online debe informarte antes de la compra sobre si el producto se puede devolver o no como cuando compras algo que has pedido que se personalice para ti en exclusiva, que pueda estropearse o caducar con rapidez o no pueda reutilizarse por razones de higiene, etc. Si tienes alguna duda antes de comprar pregúntalo.

La tienda online debe informarte antes de la compra sobre si el producto se puede devolver o no



# 9

## ¿En qué plazo me deben devolver el dinero?

En general, el plazo en que te deben devolver el dinero es de 14 días desde el momento en que comunicaste que deseabas devolver el producto, si es la tienda online quien se ofrece y se encarga de realizar las gestiones para recogértelo.

Si eres tú quien te encargas de realizar el envío del producto devuelto, el plazo de 14 días se cuenta desde el momento en que la tienda recibe el producto o desde el momento en que recibe un justificante de cómo lo has enviado.

# 10

## ¿Qué ocurre si la tienda online no puede enviarte el pedido porque se queda sin existencias?

La tienda online deberá informarte cuanto antes de la falta de existencias, permitirti cancela el pedido y solicitar la devolución del dinero. También la tienda puede ofrecerte otro bien en sustitución del que compraste con características similares o de superior calidad sin aumento de precio. Siempre puedes no aceptar la propuesta que te hagan o pedir la devolución del dinero.

# 11

## ¿Tengo los mismos derechos en rebajas que fuera de ese periodo?

Sí. Tienes los mismos derechos que si los productos no estuviesen rebajados. Es decir, puedes devolver sin tener dar ninguna explicación el pedido en el plazo de 14 días o solicitar hasta 3 años después de la compra, según las circunstancias, la reparación del producto dañado, la sustitución del mismo por otro de similares o superiores características, una rebaja del precio o la devolución del importe que pagaste en caso que te llegue defectuoso.

# 12

## ¿Qué hago si no recibo el producto pese a que ya ha finalizado el plazo de entrega?

En caso de retraso, podrás emplazar a la tienda online para una segunda entrega. Si nuevamente se incumpliese este plazo, entonces tendrás derecho a reclamar la cancelación del pedido y el reembolso del importe íntegro.

# 13

## ¿Dónde puedes reclamar?

Ante cualquier incidencia, podrás dirigirte al servicio de atención al cliente de la entidad. Además, en caso de no obtener una solución o respuesta satisfactoria, tendrás disponibles los organismos de consumo, siendo competente el más cercano a tu domicilio.

También, desde CONFIANZA ONLINE podemos ayudarte a tramitar tu queja a través de dos procedimientos, dependiendo del objeto de la incidencia:

- a) si se refiere al servicio contratado, a través del Comité de Mediación de CONFIANZA ONLINE, como entidad acreditada para la resolución alternativa de litigios en materia de consumo;
- b) si se refiere a una oferta o publicidad digital, a través del Jurado de la Publicidad de AUTOCONTROL, organismo igualmente acreditado para la resolución alternativa de litigios.

Puedes acceder a más información pinchando [aquí](#).

# GUÍA DE REBAJAS

TUS DERECHOS Y  
TUS DESCUENTOS



**CONFIANZA** ONLINE

POR UN COMERCIO ELECTRÓNICO  
TRANSPARENTE Y RESPONSABLE