

## Nota informativa

### Recomendaciones de CEC-España para comprar en rebajas

**CEC-España ayuda a los consumidores residentes en nuestro país con las reclamaciones relacionadas con compras realizadas en Noruega, Islandia, Reino Unido o en otro país de la UE.**

Madrid, 14 de enero de 2026 – En plena campaña de las rebajas de enero, el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) quiere ayudar a las personas consumidoras a defender sus derechos y recordarles una vez más que, en rebajas, lo que se reducen son los precios no sus derechos. De esta forma, siempre que se oferten artículos con reducción de precio, deberá figurar con claridad el precio anterior para poder llevar a cabo una correcta comparación, entendiendo como precio anterior, el precio menor aplicado durante los treinta días previos a la rebaja.

Igualmente, CEC-España recuerda algunas de las prácticas comerciales desleales que algunos comercios - especialmente plataformas y tiendas online- utilizan para presionar a las personas consumidoras para que compren de forma impulsiva como el uso de patrones oscuros ilícitos tales como los **precios por goteo** (consistente en ocultar costes al inicio del proceso de la compra, apareciendo cargos obligatorios únicamente en las etapas avanzadas); **técnicas de venta bajo presión** (cuentas atrás irreales, o mensajes de escasez falsos provocando en el consumidor una sensación artificial de urgencia); o **precios personalizados basados en datos personales**.

#### Derechos del consumidor

- Las tiendas deben facilitar información exacta y suficiente para tomar una decisión de compra adecuada. Ocultar información importante o dar información falsa es una práctica comercial desleal.
- Las cláusulas contractuales deben estar redactadas en un lenguaje claro y comprensible. Cualquier ambigüedad se interpretará siempre a favor del consumidor y si las condiciones de un contrato son injustas, no serán vinculantes para el consumidor.
- El precio de una oferta debe incluir todos los impuestos y los gastos de envío. Si hubiera costes adicionales que no se pueden determinar de antemano, el consumidor debe ser informado adecuadamente.
- En los productos rebajados se debe indicar de forma clara el precio original y el rebajado.
- La garantía de los productos rebajados no debe variar con respecto a los no rebajados. En España, el tiempo de la garantía legal mínima para los productos nuevos es de 3 años. En caso de productos con elementos digitales, este plazo se reduce a dos años y si el bien es de segunda mano, la garantía legal se pactará entre el comprador y el vendedor y esta será de un mínimo de un año y un máximo de tres.
- La calidad y el servicio postventa de los productos rebajados deben ser la misma que la que tienen esos mismos productos fuera del periodo de rebajas.
- El vendedor está obligado a reparar, sustituir, hacer un descuento o reembolsar el importe de la compra siempre que el producto esté defectuoso o no corresponda a lo anunciado. Por norma general, solo se podrá solicitar un reembolso total o parcial si no fuera posible reparar o sustituir el producto.
- En rebajas, las tiendas podrían aplicar algunas “condiciones especiales”. En estos casos, el consumidor debe ser informado de forma clara y visible.
- En las compras a distancia (por ejemplo, las compras online) realizadas dentro del espacio económico europeo, los consumidores tienen derecho a devolver el producto en un plazo de 14 de días sin necesidad de justificar el motivo, sin retención de gastos, ni penalización ([derecho de desistimiento](#)). Hay que advertir que existen algunas excepciones a este derecho como la compra de billetes de avión, entradas para conciertos o artículos fabricados a medida.
- Todos los establecimientos deben disponer de hojas de reclamaciones.

## Recomendaciones de CEC-España

- Antes de comprar, haz una lista de los productos que quieras adquirir, define un presupuesto, compara el producto en distintos establecimientos y haz un seguimiento del precio de esos bienes con suficiente antelación.
- Realiza las compras online en comercios online seguros y de confianza como los sitios web que empiecen por <https://>
- Confirma si hay condiciones especiales. Aunque la mayoría de los establecimientos lo hacen, los comercios físicos no están obligados a admitir devoluciones, salvo que el producto esté defectuoso. En caso de que haya condiciones especiales para el periodo de rebajas, las tiendas están obligadas a indicarlo expresamente.
- Utiliza un sistema de pago seguro, por ejemplo, la tarjeta de crédito. La tarjeta de crédito ofrece la posibilidad de anular transacciones no autorizadas mediante la devolución de cargos. De esta forma, se podrían resolver los cobros fraudulentos o cargos duplicados de forma errónea. Para ello, se recomienda, en primer lugar, tratar de resolver el problema con el comerciante y, si eso no funciona, ponerse en contacto con el banco para solicitar la devolución del cargo. Evita las transferencias bancarias y ten cuidado con aquellas tiendas que sólo aceptan el pago por adelantado ya que, en caso de problemas con el producto, se podría llegar a perder el dinero anticipado.
- Lee siempre los términos y condiciones.
- Comprueba si el comercio está adherido al sistema arbitral de consumo ya que, en estos casos, si hubiera algún problema con la compra podría resolverse de una manera más rápida.
- Evita las compras impulsivas.
- Infórmate sobre las características de sostenibilidad de los productos como, por ejemplo, la durabilidad, reparabilidad o su huella ecológica.
- Conserva el ticket de compra.
- Contacta con CEC-España para solicitar ayuda en caso de que residas en nuestro país y tengas algún problema con tus compras realizadas en un comercio de otro país de la UE distinto a España; así como en Noruega, Islandia o Reino Unido.