

Nota informativa

CEC-España ofrece consejos para comprar en San Valentín y evitar que los consumidores sean víctimas de fraudes en Internet

El Centro Europeo del Consumidor en España anima a comprar con responsabilidad y a informarse sobre las condiciones de las ofertas para evitar problemas.

Madrid, 11 de febrero de 2026. El Día de San Valentín es celebrado cada año por muchas parejas y es aprovechado por muchas empresas para aumentar las ofertas comerciales, animando a los consumidores a realizar compras e incrementar el número de actividades de ocio. Por eso, es importante conocer los derechos que amparan a los consumidores y prestar especial atención a las condiciones de la publicidad con el fin de asegurarse de que cumplen con lo contratado. Con este objetivo, el Centro Europeo del Consumidor en España, ofrece una serie de recomendaciones para comprar de forma responsable y conocer mejor nuestros derechos.

Cupones y cajas regalos

En el caso de que se adquiera una caja de experiencias o un cupón por internet, salvo [excepciones](#), existe el derecho de desistimiento, es decir, puede devolverse el artículo durante los catorce días naturales siguientes a la compra. No obstante, hay que advertir que si el cupón o experiencia está vinculada a una fecha o periodo de ejecución específico, [no existe derecho de desistimiento](#).

Restaurantes

La información sobre todos los productos, servicios y precios que ofrece el restaurante debe aparecer de forma clara y precisa en soportes como la carta, carteles o pizarras y deben estar en un lugar visible y accesible para el consumidor.

Todos los precios deben estar completos e incluir el importe del producto, los impuestos y cualquier gasto adicional. Debe informarse también del precio de los platos que están fuera de carta.

Antes de pagar, es recomendable revisar la factura o tique para comprobar que los conceptos se corresponden con lo que se ha consumido.

En lo que se refiere a las reservas y penalizaciones, si el restaurante aplica condiciones especiales por reserva (por ejemplo, adelantar una señal en concepto de reserva, consumos mínimos o penalización por cancelar tarde o no presentarse), debe informar previamente y de forma clara. Además, se recomienda desconfiar de penalizaciones desproporcionadas o poco transparentes.

Flores

Se recomienda valorar las ventajas que podría tener comprar en comercios de proximidad y 'floristerías de barrio', en las que, además de evitar largos desplazamientos, generalmente, se consigue abaratar costes.

Viajes combinados

En caso de regalar un paquete vacacional, la legislación que se aplica es la de [viajes combinados](#). En estos casos, ante cualquier incumplimiento o problema -tanto en el transporte como en el alojamiento- se debe reclamar a la empresa con la que se ha contratado el viaje combinado.

Web de citas

Desde 2022, en nuestro país, los servicios con elementos digitales, como es el caso de las páginas de contactos online, cuentan también con una nueva garantía de 2 años. Por lo tanto, en aquellos casos en los que, por ejemplo, la web de citas no funcione adecuadamente, no se pueda acceder a la cuenta personal o el servicio de Chat no se preste con normalidad, los usuarios tendrán derecho a reclamar la reparación del servicio, a un descuento o a rescindir el contrato. Además, la nueva normativa considera también contratos de suministro de contenidos o servicios digitales aquellos en los que, a cambio de facilitar los datos personales del consumidor, se recibe un servicio o se accede a contenidos digitales.

Joyas

La tienda debe diferenciar las piezas elaboradas con metales preciosos y aquellos con baja aleación (chapados y bañados). Debe identificarse el porcentaje del metal precioso utilizado: 24 kilates (100% oro), 18 kilates o primera ley (75% oro), de 14 kilates o segunda ley (58,5% oro). En las piezas recubiertas con metales preciosos, deberá indicarse el metal, el espesor de recubrimiento en micras y si es chapado o se ha realizado un baño electrolítico. Las piezas deben tener grabado el contraste de origen con el que se identifica al fabricante e importador, así como el contraste de garantía para asegurar la calidad de la pieza.

Formas de pago

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y los puntos de vista expresados son exclusivamente los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los del Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de Pequeña y Mediana Empresa (EISMEA). Ni la Unión Europea ni la autoridad que concede la financiación pueden ser consideradas responsables de los mismos.

Hay que tener en cuenta que las tiendas online pueden elegir los métodos de pago que ofrecen a sus clientes, pero también deben informarles sobre las opciones de pago disponibles antes de finalizar los pedidos. Desde CEC-España se recomienda a las personas consumidoras ser prudente con aquellas tiendas que sólo aceptan el pago por adelantado ya que, en caso de problemas con el producto, podría perderse el dinero. Además, la legislación europea establece que no deben cobrarse comisiones adicionales por los métodos de pago más utilizados, como la tarjeta de crédito, la domiciliación o la transferencia bancaria. Y en cuanto a las tarjetas de crédito, hay que apuntar que este tipo de tarjetas ofrecen la posibilidad de anular transacciones no autorizadas mediante la devolución de cargos (chargeback). 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 esto no funciona, ponerse en contacto con el banco para solicitar la devolución del importe.

Garantía legal mínima

Desde enero de 2022, los consumidores tienen derecho a la reparación o sustitución de los productos con faltas de conformidad y, en caso de que no sea posible, a una rebaja en el precio o a la devolución del dinero durante los tres años posteriores de la compra del producto nuevo. En caso de los productos con elementos digitales, en España, el plazo de la garantía se reduce a dos años, y si el bien adquirido es de segunda mano, la garantía legal se pactará entre el comprador y el vendedor y está será de un mínimo de un año.

Derecho de desistimiento. 14 días para devolver las compras online

Por lo general, en las compras online, salvo determinadas excepciones, hay un plazo de [14 días](#) para rescindir el contrato. Es decir, la persona consumidora tiene derecho a devolver el producto y al reembolso del dinero, sin penalización y sin necesidad de justificar el motivo. Sin embargo, hay algunas excepciones como, por ejemplo, los productos personalizados como la ropa fabricada a medida; las joyas grabadas; el contenido digital que no se presente en un soporte material como los juegos, música, vídeos o e-books; las grabaciones audiovisuales o programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados; los servicios de alojamiento turístico, de alquiler de vehículos, de comida; así como los servicios relacionados con actividades de esparcimiento como entradas para un concierto o teatro para una fecha específica.

Nuevas normas de atención al cliente

La [Ley de servicios de atención a la clientela](#) refuerza derechos del consumidor ante grandes empresas y servicios básicos: obliga a disponer de un servicio gratuito, accesible y con canales de atención claramente identificados en contrato, facturas o web; y fija estándares de calidad como limitar el tiempo de espera telefónico, que no podrá superar los tres minutos, no pueden usarse contestadores automáticos como único medio de atención, deben ofrecer siempre la opción de atención personalizada por una persona identificada y para las personas vulnerables deben ofrecer medios de apoyo y asistencia individualizada y personal. Para adaptarse a las nuevas normas, las empresas disponen de un plazo de adaptación que llega hasta finales de diciembre de 2026.

Además, recuerda...

- Exige el tique de compra.
- Infórmate de si admiten cambios o devoluciones.
- Siempre que sea posible, acude a establecimientos adheridos al Sistema Arbitral de Consumo ya que suponen una garantía adicional en la resolución de los conflictos.
- La publicidad es vinculante, por lo que el producto o servicio debe cumplir con todo lo especificado.
- Lee con atención las condiciones y términos generales.

Y en las compras online...

- Comprueba la identidad de la empresa: nombre o razón social, CIF, domicilio, datos de contacto. Esta información suele estar disponible en el Aviso Legal o Condiciones Generales de la web.
- Confirma la información básica del producto: precio, gastos adicionales, forma de pago, plazos de entrega, derecho de desistimiento, plazo de validez de la oferta.
- Comprueba que la página web en un sitio seguro verificando que la dirección URL comienza con https.
- Lee siempre los términos y condiciones.
- Paga preferentemente con tarjeta de crédito evitando las transferencias bancarias.
- Antes de comprar en un [marketplace](#), comprueba quién vende el producto, la procedencia, lugar de su fabricación, en qué país se encuentra el vendedor, plazos de entrega, gastos de envío y devolución, vías para reclamar, o cómo ejercer el derecho de desistimiento. Recuerda que, en caso de problemas con un tercero, el [marketplace](#) no tiene por qué hacerse directamente responsable de la reclamación y que la normativa obliga a las empresas a responder a las reclamaciones en un plazo no superior a 30 días.
- Ten cuidado con los patrones oscuros. Estas técnicas de marketing, habitualmente utilizadas por algunos comercios en línea, consiste en presionar a los consumidores con mensajes de [ingeniería social](#) del tipo "últimas unidades", "diez personas tienen ya este producto en su cesta" o "sólo quedan 3 artículos" están diseñadas para manipular al consumidor y que compre por impulso. Por este motivo, CEC-España quiere concienciar a todos los consumidores para que estén atentos identificarlos y no permitan que les influyan para comprar de forma impulsiva y precipitada.